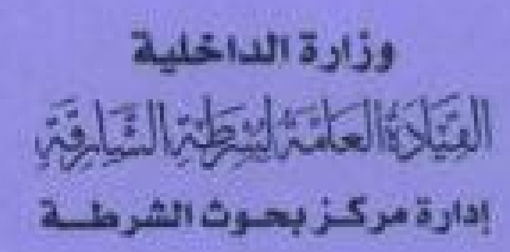






الحكومة الإلكترونية في مجال خدمات المرور

(دراسة تطبيقية على إمارة الشارقة)

176
2013

المقدم / د. عبيد صالح حسن المختن

رئيس قسم الدعم الفني
بإدارة الخدمات الالكترونية والاتصالات

- ع ص. ح
- الحكومة الالكترونية في مجال خدمات المرور (دراسة تطبيقية على إمارة الشارقة) / عبيد صالح حسن المختن – الشارقة : شرطة الشارقة، إدارة مركز بحوث الشرطة ، 2013م.
- 453 ص ؛ 24 سم. _ (مركز بحوث الشرطة ؛ 176)
- ببليوجرافية : ص : 411-430
- يشتمل على ملاحق : 431-453
- 1- الحكومة الإلكترونية   2- المرور- ميكنة
- **3- الشرطة - ميكنة**
- **4- الشرطة - الشارقة (الامارات العربية المتحدة)**
- أ- العنوان

ISBN978-9948-419-11-2

تمت الفهرسة بمعرفة مكتبة الشارقة

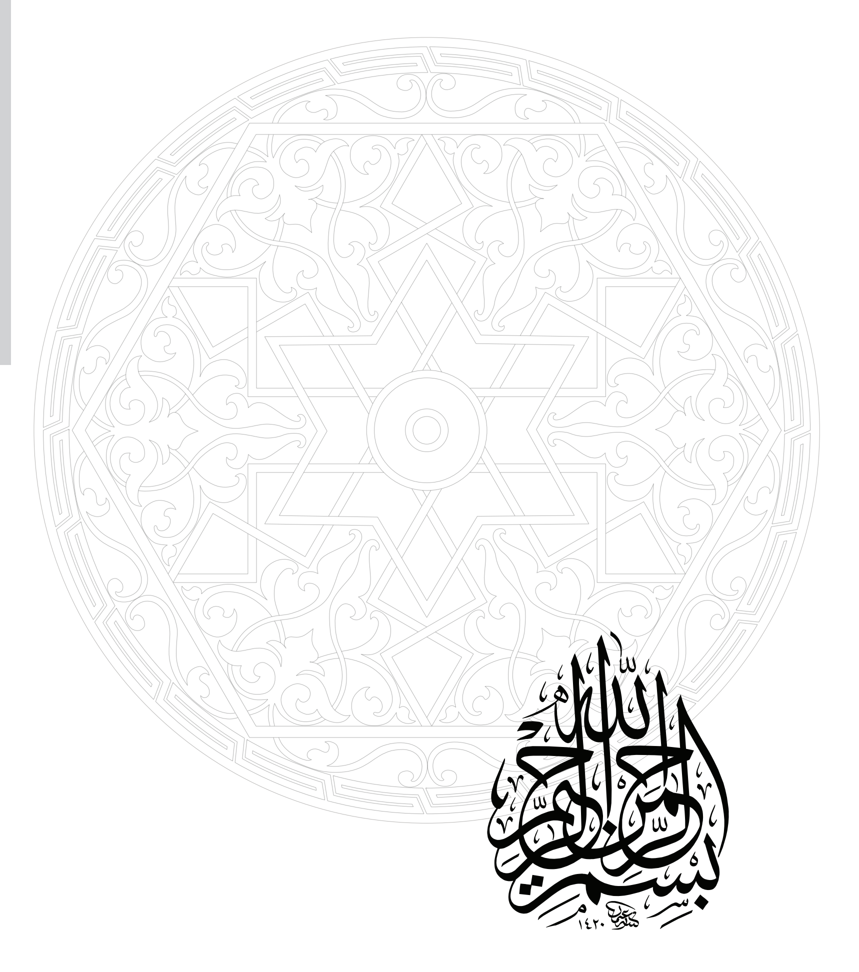
مادة الإصدارات تعبر عن آراء كاتبيها
وليس بالضرورة عن رأي مركز بحوث الشرطة

الطبعة الأولى 1434هـ – 2013م

ص. ب: 29 ، الشارقة – الإمارات العربية المتحدة

هاتف: 5982222 – 009716 براق: 5382013 – 009716

E-mail :sprc@shjpolice.gov.ae Website : www.shjpolice.gov.ae



بسم الله الرحمن الرحيم

قال تعالى:

الذين آمنوا ولم يلبسوا إيمانهم بظلم أولئك لهم الأمن وهم مهتدون

سورة الأنعام / الآية (82)



هذه الدراسة تم تطبيقها على الهيكـل
السابق للقيادة العامة لشرطة الشارقة







وزارة الداخليــــة
أكـاديميـة الشـرطـة
كليـة الدراسات العليا

شهـــادة مؤقتـــة

تشــــهـــد كُليــة الدراســات العُليـــا بأكاديـمـيـــــة الـشــــرطـــة بــأن السيد **المقدم / عبيد صالح حسن صالح المختن** - (**إماراتى الجنسية**) حصــل عـــلى درجــــة الدكتـــوراه في علوم الشُرطـــة بتقديـــر "**جيد جداً**" في الرســـالـــة المُقدمة من سيادتــــــــه بعنوان " **الحكومة الإلكترونية فى مجال خدمات المرور – دراسة تطبيقية على إمارة الشارقة** "

- وقــد إعتمــد **السـيد وزيــر الداخليــة** قــرار مجلـــس إدارة الأكاديمــــية بالجلسة رقم (٢٦٨) بتاريخ ٢٠١٣/٣/٢٦م .

- وتحررت هذه الشهادة بناءً على طلبه لتقديمها إلى (**من يهمه الأمر**) .

تحريرا في : ٢٠١٣/٣/٣١م
تعليم / محمود

لــواء دكتور/
جمــال توفيــق
مدير كُلية الدراسات العلُيا

وزارة خارجية جمهورية مصر العربية
مكتب التصديقات والخدمات القنصلية للمواطنين
ديوان الوزارة



إهداء

إلى روح والدي الغالي مثلي الأعلى اسكنه اللّه فسيح جناته. إلى والدتي حفظها اللّه والتي شملتني بحبها ودعواتها طوال مشوار حياتي. إلى زوجتي رفيقة الدرب التي منحتني الراحة والتشجيع والعون. إلى أولادي فلذات أكبادي. إلى كل من مد لي يد العون والمساعدة.

شكـــر وتقديـــر



أحمد الله وأشكره على نعمائه وعلى أن مكنني من إنجاز هذه الرسالة.

ولا يوفي الشكر والتقدير قيمة ما منحاني إياه من علمهما وجهدهما ووقتهما الأستاذين الجليلين والعالمين الفاضلين:

الدكتور/ محمد خالد الترجمان
عضو هيئة التدريس باكاديمية الشرطة
وأستاذ القانون الدولي الخاص بكلية الشرطة.
الذي منحني من علمه وتوجيهه ما كانٍ له اكبر الأثر في إتمام هذا العمل، وجزاه الله عني خيراً وأتم عليه نعمتي الصحة والعلم.

اللواء الدكتور/فيصل فكري
عضو هيئة التدريس بكلية الشريعة
والقانون – جامعة الأزهر.
الذي كان بمثابةٍ الأب قبل المعلم والمرشد قبل المشرف، فجزاه الله خيراً وأتم الله عليه نعمتي الصحة والعلم.





يقوم مركز بحوث شرطة الشارقة بإصدار ونشر سلسلة من الدراسات في مختلف مجالات العمل الأمني والشرطي.

شــروط النشـــر

1. الأصالة في مجال العلوم الشرطية والأمنية والتخصصات الأخرى ذات الصلة، وأن تكون الدراسة لم يسبق نشرها من قبل.

2. مراعاة قواعد وأصول البحث العلمي من حيث الأسلوب والنظرية والمنهج.

3. أن تتضمـن الدراسـة الرجـوع إلـى المصـادر العلميـة الحديثة.

4. أن تكتب الدراسة وتطبع بلغة عربية سليمة ويرفق معها ملخص باللغتين العربية والإنجليزية وألا يقل حجم الدراسة عن أربعين صفحة.

5. يلتزم الباحث بعدم إرسال دراسته إلى أي جهة أخرى للنشر حتى يصل إليه رد المركز وتعطى الأولوية للنشر حسب الأسبقية الزمنية للتحكيم.

6. لا يلتـزم المركز برد أصل الدراسة سـواء تــم نشـــرها أم لا.

7. تخضع الدراسات للتحكيم وتقرر الهيئة العلمية المشرفة على الإصدارات صلاحية الدراسة للنشر بناء على رأي ثلاثة محكمين متخصصين.







أعضاء الهيئة العلمية المشرفة على
إصدارات مركز بحوث شرطة الشارقة:





تقديـــم

تمثل مناهج البحث العلمي السبيل الرئيسي لإقامة الحضارات واستباق الأمم. كما أنها تعد الأداة الأولى في تطويع تحديات الحاضر واستشراف المستقبل.

ويعد مركز بحوث شرطة الشارقة بالقيادة العامة لشرطة الشارقة أحد المراكز البحثية بالدولة والتي تضطلع بدور هام في رصد كافة الظواهر الاجتماعية والأمنية وبحث أفضل الآليات للاستفادة من إيجابياتها ووأد سلبياتها لضمان استمرار ركب التنمية والتقدم ، كما يقوم المركز من خلال دراساته في مختلف جوانب الحياة الاجتماعية والقانونية والأمنية وبالتعاون والتنسيق مع المراكز البحثية الأخرى بالدولة وخارج الدولة بتقديم أفضل الحلول والمقترحات لكافة قضايا المجتمع.

وفي هذا الصدد تتعدد صور النشاط العلمي لمركز البحوث ما بين مؤتمرات وندوات وعقد دورات وحلقات ومحاضرات ومنشورات علمية ، وهو الأمر الذي يسهم بلا ريب في إثراء مجالات الفكر العلمي والأمني المختلفة وتقديم المشورة الفاعلة لمتخذي القرار وتوفير قاعدة علمية متميزة لكافة الباحثين والعاملين في مجالات العمل الاجتماعي والقانوني والأمني المختلفة للنهل منها وتقديم كل ما هو نافع ومفيد للحفاظ على مكتسبات المجتمع وأمنه.

والله ولي التوفيق،،،

اللواء

حميد محمد الهديدي

قائد عام شرطة الشارقة



توطئـــــة

في إطار تفعيل دور مراكز البحوث الأمنية ، يصدر مركز بحوث شرطة الشارقة مجموعة من الدراسات والبحوث في مجالات الأمن بمفهومه الشامل بهدف تكوين ثقافة أمنية لدى العاملين في الجهاز الشرطي، ودعم الدور المجتمعي في مجالات مكافحة الجريمة ، كما أنها وفي الوقت ذاته تمد صاحب القرار الأمني بقاعدة بيانات علمية دقيقة تساعده في اتخاذ القرار السليم.

وتتضمن إصدارات عام 2013 عدداً من الدراسات والأبحاث المتميزة التي جاءت استجابة للتحديات الأمنية والمجتمعية وتصدياً للجرائم المستحدثة وملبية للتوجه الوطني والمؤسسي نحو التميز الاستراتيجي مواكبة للتطورات العالمية والمتمثلة في العولمة وإفرازاتها وتعالج قضايا أمنية وإدارية، بالإضافة إلى موضوعات قانونية واجتماعية.

ويهدف هذا الإصدار إلى إيضاح مفهوم الحكومة الإلكترونية من حيث تطوراتها والعناصر التي ترتكز عليها ومجالات استخدامها عموماً، وتقديم تصوّر ونموذج لتيسير الخدمات المتعددة للمواطنين، والتقليل من البيروقراطية الإدارية في تعدد المستويات الإدارية للحصول على خدمه معينة بما يقلل خطوات الحصول على هذه الخدمة، وبما يكفل الحصول على المعلومات والخدمات من الحكومة بطريقة أسهل بالنسبة للمواطنين، وكذلك رجال الأعمال بطريقة سهلة وميسرة، وتبسيط إجراءات العمل وتقليل التكلفة من خلال دمج الأنظمة المتشابهة، وإلغاء ما قد يتكرر منها، ودعم تنفيذ الأعمال الأخرى، وتطوير العمليات الحكومية بما يضمن التلبية السريعة لاحتياجات المواطنين، كما يهدف الى وضع إطار مقترح لتطبيق الحكومة الالكترونية بإدارة المرور والترخيص بالإدارة العامة بشرطة الشارقة بعد دراسة التجارب المختلفة لتطبيقها دوليا أو إقليميا أو محليا.

نأمل أن تشكل هذه الدراسات بجانب الفعاليات العلمية التي يقدمها مركز بحوث الشرطة زاداً فكرياً ومعرفياً يعود بالنفع على كافة المواطنين والمقيمين في دولة الإمارات العربية المتحدة وفي أرجاء وطننا العربي والمهتمين والمختصين بهذا المجال.

العقيد

حسين علي الغزال

مدير إدارة مركز بحوث شرطة الشارقة



المحتويـــــات

مستخلـــــص

تتلخص الدّراسة إلى إيضاح مفهوم الحكومة الإلكترونية من حيث تطوراتها والعناصر التي ترتكز عليها ومجالات استخدامها عموماً، وتقديم تصوّر ونموذج لتيسير الخدمات المتعددة للمواطنين، والتقليل من البيروقراطية الإدارية في تعدد المستويات الإدارية للحصول على خدمه معينة بما يقلل خطوات الحصول على هذه الخدمة، وبما يكفل الحصول على المعلومات والخدمات من الحكومة بطريقة أسهل بالنسبة للمواطنين، وكذلك رجال الأعمال بطريقة سهلة وميسرة، وتبسيط إجراءات العمل وتقليل التكلفة من خلال دمج الأنظمة المتشابهة، وإلغاء ما قد يتكرر منها، ودعم تنفيذ الأعمال الأخرى، وتطوير العمليات الحكومية بما يضمن التلبية السريعة لاحتياجات المواطنين.

كما يهدف الى وضع إطار مقترح لتطبيق الحكومة الالكترونية بإدارة المرور والترخيص بالإدارة العامة بشرطة الشارقة بعد دراسة التجارب المختلفة لتطبيقها دوليا أو إقليميا أو محليا.



Abstract



الحكومة الالكترونية في مجال خدمات المرور

(دراسة تطبيقية على إمارة الشارقة)

e- Government in the Arena of Traffic Services
A study applied on Sharjah Emirate.

Study sets forth the e-government definition, components and general scope of use. It also suggests a model by which various government services can be made easily accessible to the public, and hence reducing administrative bureaucracy in accessing services, and simplifying related procedures so that services and information can be easily obtained from the government. Model also reduces cost by integrating similar systems; cancellation of repeated ones; supporting execution of other services and improving government operations in order to promptly meet the public's needs. Model moreover recommends the implementation of e-Government at Sharjah Police's Traffic and Licensing Dept, as studies of its international, regional and local applications have shown its effectiveness.



المقدمة:

تسعى المجتمعات المعاصرة جاهدة في ظل عالم اليوم الذي تـؤثر فيـه ظـاهرة العولمة، إلى زيادة حدة التنافسية والرغبة في تحقيق التميز وهي بصدد سـيرها فـي طريق التنمية وتحقيق الرخاء لجمهورها من مواطنين ومقيمين وزوار، حتى أصـبح المعيار المعول عليه لمدى تقدم الدولة وما تحققه في هـذا المجـال مـن إنجـازات ومشروعات تتفوق بها على نظيراتها أو تلحق بمن سبقها.

ولما كان الأمن هو المحور الأساس لاستمرار هذه التنمية بما يحققه من الحفـاظ على مكتسبات التنمية وحماية الموارد الإنتاجية من الجرائم التي قد تلحق أضرار بها، فإن أغلب المجتمعات المعاصرة تركز على القطاع الأمني وتطويره، نظراً لما يحققـه هذا التطوير من شيوع الأمن وتقليل الخوف من الجريمة من خلال مواكبتها والحد من ارتفاع نسبتها، بل والتقليل من حجمها من جهة، وتحييـد ارتباطهـا علـى التنميـة ومواردها من جهة أخرى، وتشجيع للموارد الاقتصادية والاستثمارات الأجنبية لتنخرط في الاقتصاد الوطني وتنشطه، وزيادة فاعليته وكفاءته من جهة ثالثة.

وجدير بنا القول إن ما قدمته علوم تكنولوجيا المعلومات والاتـصالات للبـشرية على مر ثلاثة عقود ماضية يفوق ما قدمته جميع العلوم منذ الخليقة(1)، فلم تدرك بابـا إلا وطرقته، فهي سبب التطور الكبير في جميع العلوم الحاليـة كالهندسـة والطـب وتكنولوجيا الفضاء وعلوم الأرض... وغيرها، وعلم الإدارة أحد العلوم التي استفادت من هذا التداخل والتطور الكبير، فالحكومة الالكترونية هي أحدث الصيحات الحديثـة في علم إدارة الدولة ممثلة في مؤسساتها الحكومية والخاصة بدعمها وإبرازها لمـدى التقدم والرفاهية داخل الدولة من خلال تقديم الخدمات ذات الجودةَ العاليـة والملائمـة لتلبية احتياجات الجمهور، بل العمل للتعرف إلى توقعاته والتفوق عليها بما يكون لـه الأثر الكبير على إحساسه بالرضا والمساهمة بصورة أكثر في معدلات التنمية وتحقيق

---

(1) محمد نورالدين احمد، "آفاق جديدة لدور نظم المعلومات في المجال الشرطي"، **دورية الفكر الشرطي** المجلد العاشر العدد 40 لسنة2002م، الشارقة: الادارة العامة لشرطة الشارقة، ص105.

الرفاهية بالمجتمع، وتوظف المؤسسات الحكومية والخاصة بالدول المتقدمة التكنولوجيا بصورة فعالة وذات كفاءة عالية عند القيام بأدوارها داخل المجتمع سواء من حيث تقديم الخدمة أو جودة المنتج الذي يحتاجه الجمهور.

وغني عن القول إن الجودةَ والكفاءة والامتياز هي مواصفات تسعى إليها المؤسسات الحكومية والخاصة على حد سواء، والمتطلعة إلى حُسن الأداء، وإتقانه أثناء تقديم خدماتها للناس، ومن هنا ظهرت نوعية جديدة من الخدمات التي تقدم من خلال تكنولوجيا الحاسبات وشبكاتها المتنوعة، وبذلك أصبح الجمهور لديه الوسيلة والقدرة على التخاطب مع الجهات التي تقدم الخدمات بصورة الكترونية بدون تكلف عناء الانتقال من مكان السكن إلى مكان تقديم الخدمة، وعندما زادت دائرة الخدمات التي تقدم بواسطة تكنولوجيا المعلومات بصورة كبيرة وانتشرت بشكل سريع، ظهر مفهوم الإدارة الالكترونية وعندما قامت بذلك الجهات الحكومية ظهرت معه مفهوم الحكومة الالكترونية.

ومع ظهور مفهوم الإدارة العامة الجديدة NPM أو New Public Management بات ينظر إلى فكرة الحكومة الالكترونية على أنها أداة لتطبيق هذا المفهوم المستحدث للإدارة العامة، وبدأت أفكار الشفافية والنزاهة الالكترونية ورعاية المواطن وحوكمة الإدارة Governance تتداخل لتشكل مفهوما جديدا للإدارة العامة[1].

ولقد نادى العديد من الخبراء الدوليين بهذا المفهوم الجديد حتى يمكن بث ثقافة جديدة في أجهزة الدولة المسؤولة عن تقديم الخدمات للمواطنين وفق مفهوم جديد

(1) الحوكمة هي مصطلح جديد وهو نشاط تقوم به الإدارة. وتتعلق بالصلاحيات ومنح السلطة، و التحقق من الأداء. وقد تكون عملية منفصلة أو من جزء محدد من عمليات الإدارة والقيادة، ويمكن استخدام الحوكمة في مجالات عدة مثل حوكمة الشركات وغيرها لمزيد من المعلومات حول المصطلح يمكن الرجوع لموقع الامم المتحدة الالكتروني

www.unescap.org/pdd/prs/ProjectActivities/Ongoing/gg/governance.asp

يرتكز على الجودة والرعاية في آن واحد، ولتصبح أجهزة الدولة تعمل بشكل تنافسي ومن خلال إدارات صغيرة جميعها تعمل من أجل رعاية المواطن.

ورغم تجلي إرهاصات هذا المصطلح "الإدارة العامة الجديدة" في الثمانينات إلا أن تطور هذا المصطلح بمفهومه الحالي لم يظهر إلا في نهاية عام 2006، وترتيبا على ذلك فإن العلاقة بين هذا المفهوم الجديد للإدارة العامة وبين الحكومة الالكترونية وما يمكن أن تقدمه لتحقيق هذا المفهوم الجديد للإدارة العامة يحتاج إلى دراسة وتمحيص شديدين حتى يمكن وضع رؤى جديدة لبرامج الحكومة الالكترونية(1).

فمفهوم الحكومة الالكترونية يقوم على قيام الحكومة بوظيفتها المعتادة من تقديم خدماتها سواء للجمهور أو لغيرها من الجهات الحكومية عن طريق وسائل تقنية المعلومات والاتصالات، وإيمانا بأهمية قطاع الخدمات المرورية في حياة المواطن اليومية من حيث طرق الحصول عليها ومن حيث تسهيل وتنظيم حركة المرور، حيث تركز الهدف في هذه الدراسة بعرض الدروس المستفادة من التجارب المتميزة في هذا الجانب وكذلك التعمق لحصر وربط كل الجوانب المتعلقة بمكونات الخدمات المرورية بالبيئة محل الدراسة إمارة الشارقة بدولة الإمارات العربية المتحدة، محاولة للتوصل لنموذج علمي قابل للتطبيق وحتى يتم تعظيم الاستفادة من الجهد المبذول بهذه الدراسة، ومن أهم التوصيات مبادرة الإدارة العليا وتبني مشروع التطبيق وكذلك الاهتمام بالجانب التدريبي للموظفين لتسهيل وتطويع التقنيات الالكترونية.

موضوع الدراسة:

إن التقدم الذي تشهده البشرية في جميع مناحي الحياة وخاصة في مجال تقنيات الاتصال ووسائل المواصلات والتطور الهائل في وسائل الإعلام، قلل من زمن الانتقال بين أركان المعمورة وزاد من قنوات التواصل بين البشر، فقد أصبح بإمكان

---

(1) الموقع الالكتروني للمنظمة العربية للتنمية الإدارية
http://www.arado.org.eg/AradoActivitiesDetails.asp?type=c&id=10849

فرد الجمهور العادي الاطلاع على ما حوله إقليميا وعالميا وعقد المقارنات على جميع المستويات وخاصة فيما يتعلق بحياته الخاصة وطرق الحصول على احتياجاته وراحته ورفاهيته، ومع زيادة المدنية والتحضر في المجتمعات أصبح الجمهور أكثر تعلقا بمجموعة الخدمات التي تقدمها المؤسسات العامة في الدولة من تعليم وصحة وغيرهما من الخدمات العامة وانتشار الثقافة والوعي لدى الجمهور حيث أصبح ملما بجميع حقوقه وواجباته في كل مجال وموقع، ومع الزيادة المطردة في أعداد السكان أصبح هناك ضغط كبير على هذه الخدمات نتج عنه تأخر في تقديم الخدمات وزيادة مدة الانتظار من قبل الجمهور وتعدد مراحل وأماكن وخطوات إتمام المعاملات في المؤسسات العامة، وهذا يؤدي إلى بروز الروتين الحكومي المبالغ فيه، ناهيك عن البطالة التي تؤرق أكثر دول العالم في وقتنا الحالي فتسعى دول العالم جاهدة نحو توفير فرص العمل لمواطنيها وذلك بجذب المزيد من الاستثمارات الأجنبية إلى أراضيها ولكن هذه الاستثمارات تتجه نحو المناطق الأكثر جاهزية من بنية تحتية وخدمات ميسرة وسهلة فيظهر الدولة وكأنها عاجزة عن مواكبة الزيادة في أعداد المقبلين على العمل، وعليه يبرز للمواطن عدم الثقة في الأداء الحكومي ويقلل مستويات الفخر بالانتماء ويؤدي إلى ظهور سلوكيات منحرفة تدفع لزيادة معدلات الرشوة والفساد، فكان لابد من الانطلاق إلى حلول غير تقليدية تستوعب جميع معطيات الواقع الحالي وبتقدم العلم الحديث وتطوره خاصة في المجال الالكتروني حيث برزت أجهزة ومعدات مختلفة متطورة وتنوعت استخداماتها ودمجت في تطبيقات سهلت العمل بشكل كبير، ويسرت الاتصال والتكامل بين مختلف المعنيين من مقدمي خدمة ومستحقي الخدمة والجمهور، وهي إحدى أبرز الحقول في استخدامات النظم الإلكترونية الحديثة، ففي هذا السياق تمثلت الحكومة الالكترونية وعلاقتها بخدمات المرور والترخيص وجدوى استخدامها مؤشرات لمدى تقدم الدولة، وزيادة قدرتها على إدارة أمورها بفاعلية أكبر وكفاءة أكثر وبما يضمن لها تحقيق التميز، وإذا

اتجهنا صوب الدول المتقدمة تكنولوجيا سنجد –على سبيل المثـــال– أن اســـتراتيجية الحكومة الالكترونية الأمريكية تستند إلي المحاور الثلاثة الآتية[1]:

1- **التركيز على الجمهور وليس التركيز على البيروقراطية:** حيث إن البيروقراطية ومن خلال تطبيقها عبر قرون أثبتت عدم فاعليتها في خدمة الجمهور الذي إنما وجدت الحكومة لخدمته، حيث إن الجمهور في المجتمع الحديث ومع تطور الديمقراطية صار ذا صوت مسموع ويجب الاستماع إليه من قبل المؤسسة، بل وأن تستند إليه في تصميم الخدمة وتقريرها، وفي تقييمها لمستوى جودة الخدمات وتعديلها إذا تطلب ذلك.

2- **التوجه بالنتائج:** فالإجراءات والأدوات إنما وجدت لتحقيق النتائج، وبالتالي لا يجوز الاهتمام بهذه الإجراءات والأدوات بمعزل عن الاهتمام المركزي بمدى تحقيقها للنتائج، وهو ما أيدتها العديد من النظريات أبرزها "نظرية الإدارة بالأهداف والنتائج" وأساليب "موازنة البرامج والأداء" و"الموازنة الصفرية"، فبمقدار ما تحقق الأدوات والإجراءات من أهداف ونتائج، بمقدار ما تكون مبررة.

3- **الاعتماد على آليات السوق، والعمل على تشجيع الإبداع:** فلم يعد من المقبول الانعزال داخل قمقم أو قوقعة وبناء الأعمال والأنشطة على توقعات ذاتية أو داخلية دون الالتفات والاعتماد على قياس واستقراء ما يتم في السوق من حقائق، مع مراعاة تلك الآليات المقررة في علم الإدارة الحديث حول التفاعل والتعامل مع هذا السوق.

مشكلة الدراسة :

يمكن بلورة مشكلة الدراسة من خلال الإجابة عن مجموعة من التساؤلات، وذلك على النحو التالي:

---

(1) "E-Government Strategy, Simplified Delivery of Services to Citizens", **Office Management and Budget**, USA, February 27, 2002, pp: 1-5.

1. ما هي الحكومة الالكترونية ومدى ارتباطها في نهضة عملية التنمية وزيادة الإحساس بالرفاهية لدى الجمهور بالدولة؟
2. ما هي الركائز الأساسية اللازمة لتحقيق الحكومة الالكترونية الفعالة ومجالاتها؟
3. ما هي الإيجابيات والسلبيات والقيود والمتطلبات التي تتعلق بتطبيق الحكومة الالكترونية في مجال الخدمات المرورية بإمارة الشارقة؟
4. بماذا تتميز أفضل الممارسات العالمية في مجال الحكومة الالكترونية خاصة في مجال خدمات المرور وما هي عناصر نجاحها وتفوقها؟
5. ما مدى تباين وجهات نظر المبحوثين حول تطبيق الحكومة الالكترونية في مجال خدمات المرور؟

أهمية الدراسة :

تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال مساهمتها في تحقيق مجموعة من النقاط المهمة والحيوية والتي تتنوع في مراميها ومستوياتها والتي تعبر عنها الحقائق التالية:

1. أهمية الأمن للحفاظ على مكتسبات التنمية وحماية مواردها وتشجيع مختلف الموارد الوطنية والوافدة ورؤوس الأموال الوطنية والمستقدمة على تحقيق أفضل درجة من الفاعلية والكفاءة في رفع مستوى الناتج القومي الإجمالي (Gross National Product) وحصة الفرد من هذا الناتج القومي (GNP per Capita) [1] باعتبارهما المؤشرين الرئيسيين على النمو الاقتصادي الذي يقوم عليه النمو الشامل في المجتمع.

---

(1) الناتج القومي الإجمالي Gross National Product (GNP) هو مقياس يقيس حجم الإنتاج الاقتصادي من الخدمات والسلع من موارد يملكها السكان في منطقة معينة خلال فترة زمنية محددة، ويحتسب من ضمنها أيضاً كل إنتاج اقتصادي تم خارج هذه المنطقة ما دام أن ريعه أو ربحه أو أجرة فائدته تعود إلى المنطقة تلك، أما حصة الفرد من الناتج القومي الإجمالي وما يسمى (GNP PER CAPITA) فهي تساوي إجمالي الناتج القومي مقسماً على عدد السكان الذي تصلهم منافع ذلك الناتج بشكل مباشر، ويعتبر هذا المعيار هو

2. تقدم الحكومة الالكترونية العديد من الفرص لتحسين جودة الخدمات للمواطنين، ولذلك يجب أن يحصل المواطنون على الخدمات في دقائق أو ساعات بدلا من أيام وأسابيع.
3. أهمية تكنولوجيا المعلومات الحديثة في بناء بنية أساسية تكنولوجية تسمح بتقديم الخدمات الشرطية بصورة الكترونية بما يحقق الكثير من خصائص التميز الإداري الذي يعتمد على السرعة، وتقليل الجهد، وفي الكثير من الحالات ترشيد توظيف الموارد المالية.
4. أهمية بناء هذه التكنولوجيا على أساس متكامل شمولي يبدأ منذ الشروع في تكوين الرؤية، والاستعداد المستقبلي لإقامة المواقع الحضرية ومواكبة إنشائها، ليستمر ويتطور بعد ذلك ويتكيف مع التطورات المختلفة الواقعية والمتوقعة في الحياة اليومية والعملية لعناصر ومكونات هذه المواقع الحضرية والمواقف التي تعيشها.
5. أهمية التحول الالكتروني اتباعا للاستراتيجية العامة لدولة الإمارات العربية المتحدة لسنة 2007.
6. أهمية التعرض لتجارب العالم المختلفة في تطبيقاتها للحكومة الالكترونية للوقوف على أهم إيجابيات هذه التجارب والتركيز عليها، وكذلك تفنيد سلبيات هذه التجارب ودراستها وكيفية الحد من ارتباطاتها عند إطلاق المشاريع المماثلة.

المحك الحقيقي لمستوى الازدهار الذي يعيشه الجمهور (المواطنون) في ذلك المجتمع. وهنا فإن "حصة الفرد من الناتج القومي" لا تعبر عن عدالة أو عدم عدالة التوزيع، بقدر ما تمثل مجرد معدل عام لما يفترض أن يكون حصة للفرد بالمفهوم السابق من الناتج القومي، للمزيد من التفاصيل يمكن الرجوع لموقع الامم المتحدة الالكتروني بالصفحة الخاصة بمقاييس الحسابات القومية
http://unstats.un.org/unsd/nationalaccount/hsna.asp

أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف المترابطة والمكونة لشكل متكامل من المعرفة الإدارية الحديثة والتي يمكن إيجازها فيما يلي:

1. إيضاح مفهوم الحكومة الالكترونية من حيث تطوراتها والعناصر التي ترتكز عليها ومجالات استخدامها عموماً.
2. تقديم تصوّر ونموذج لتيسير الخدمات المتعددة للمواطنين، والتقليل من البيروقراطية الإدارية في تعدد المستويات الإدارية للحصول على خدمة معينة بما يقلل خطوات الحصول على هذه الخدمة، وبما يكفل الحصول على المعلومات والخدمات من الحكومة بطريقة أسهل بالنسبة للمواطنين، وكذلك رجال الأعمال بطريقة سهلة وميسرة، وتبسيط إجراءات العمل وتقليل التكلفة من خلال دمج الأنظمة المتشابهة، وإلغاء ما قد يتكرر منها، ودعم تنفيذ الأعمال الأخرى، وتطوير العمليات الحكومية بما يضمن التلبية السريعة لاحتياجات المواطنين.
3. وضع إطار مقترح لتطبيق الحكومة الالكترونية بإدارة المرور والترخيص بالإدارة العامة بشرطة الشارقة بعد دراسة التجارب المختلفة لتطبيقها دوليا أو إقليميا أو محليا.

فروض الدراسة :

تمثل فروض الدراسة مجموعة الحلول المقترحة للإجابة عن التساؤلات بموضوع الدراسة، والفروض هي:

- توجد علاقة ارتباط معنوية بين استراتيجية تطبيق الحكومة الالكترونية وبين تفعيل آليات
- العمل بالنظم الالكترونية في مجال خدمات المرور بإمارة الشارقة.
- من المتوقع أن تؤثر مدى مهارة الموظفين في التعامل مع النظم الالكترونية في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية في مجال خدمات المرور بإمارة الشارقة.

- إن توافر البنية الأساسية الالكترونية يعمل على تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية في مجال خدمات المرور بإمارة الشارقة.
- يوجد ارتباط معنوي بين مهارة الجمهور في التعامل مع النظم الالكترونية وبين تحقيق كفاءة الخدمات الالكترونية في مجال خدمات المرور بإمارة الشارقة.
- توجد علاقة ارتباطية بين تفضيلات المستخدمين للتعاملات الالكترونية وبين تحقيق كفاءة الخدمات الالكترونية في مجال خدمات المرور بإمارة الشارقة.
- كلما قلت المعوقات الشخصية للجمهور في إنجاز المعاملات المرورية ، زادت كفاءة الخدمات الالكترونية في مجال خدمات المرور بإمارة الشارقة.

منهج الدراسة :

تحقيقا لأهداف الدراسة وللإجابة عن تساؤلاتها، تم توظيف المنهج العلمي الوصفي من خلال المحاور التالية:

1- **المنهج المكتبي:** وذلك بالرجوع إلى المراجع والمصادر المختلفة لتأصيل موضوع الحكومة الالكترونية وعلاقتها بتكنولوجيا المعلومات الحديثة وأهداف الدول المتقدمة وتحقيق أهداف الدراسة المتعلقة ببيان وإبراز هذه التكنولوجيا وعناصرها وجوانبها المختلفة وعلاقتها بتفعيل الإدارة والارتقاء بكفاءتها.
2- **المنهج الوصفي التحليلي (الكيفي والكمي):** حيث قمنا بعرض التجارب العالمية المختلفة في تطبيق الحكومة الالكترونية ودراسة الظروف المساندة لظهور هذه التجارب والتعرف إلى أسباب نجاحها والصعوبات التي واجهتها وذلك من أجل الوصول إلى تحقيق أهداف الدراسة المتعلقة بإبراز وظيفة تكنولوجيا المعلومات الحديثة في دعم الإدارة وتقديم الخدمات المرورية بصورة الكترونية مع إظهار رأي أصحاب العلاقة بجدواها في هذا المجال.
3- **المنهج المقارن:** كلمة المقارنة تعني لغويّا المقايسة بين ظاهرتين أو أكثر بهدف تقرير أوجه الشبه و الاختلاف فيما بينها. أمّا اصطلاحيا فالمقارنة هي أحد

الأساليب المنطقية الأساسية لمعرفة الواقع الموضوعي، ومنهج المقارنة هو المنهج الذي يستعمل المقارنة كأداة معرفية تحل محل التجربة في الدراسات العلمية. حيث قمنا باختيار ونقل أفضل الممارسات في تطبيق الحكومة الالكترونية حسب تصنيف الأمم المتحدة وعمد إلى سردها بطريقة مقارنة علمية، تتدرج فيه من مستوى جاهزية البنية التحتية لكل من محل الدراسة والمصاحب في حينه لانطلاق مشروع الحكومة الالكترونية والمراحل التي مرت بها خطوات إطلاق المشروع والمقارنة بين المواقع الالكترونية كإحدى واجهات تقديم الخدمات الحكومية الالكترونية وأخيرا الدروس المستفادة من كل تجربة.

أدوات الدراسة :

تم توظيف الأدوات البحثية التالية:

1. **المقابلات:** حيث تم إجراء مجموعة من المقابلات مع الخبراء الأساسيين وكبار راسمي السياسة الأمنية في إمارة الشارقة من أجل استقصاء واستقراء آرائهم واتجاهاتهم وخبراتهم وأفكارهم في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات لتقديم الخدمات الأمنية الالكترونية.
2. **الاستبانة:** تم تصميم قائمتي استبيان تضمنت مجموعة من العبارات تقيس اتجاهات أفراد العينة تجاه متغيرات الدراسة نحو تطبيق الحكومة الالكترونية إحداهما موجهة للجمهور، والأخرى موجهة للموظفين في المستويات التنظيمية المختلفة كدراسة تطبيقية على إمارة الشارقة من أجل تحقيق جودة وتميز الخدمات المرورية.

إطار الدراسة :

تتناول الدراسة مجموعة من الأطر الداعمة لتحقيق أهدافها، وذلك كما يلي:

1- **الإطار الموضوعي:** تم تحديد إطارين للدراسة على النحو التالي:

أ- التجارب العالمية باعتبارها الإطار الموضوعي للدراسة التأصيلية النظرية.

ب- الاختصاص المكاني:

- الولايات المتحدة الأمريكية وجمهورية سنغافورة وإمارة دبي كتطبيق حكومي للحكومة الالكترونية.
- ولاية نيو ساوث ويلز باستراليا ومقاطعة هامبشاير بالمملكة المتحدة وجمهورية مصر العربية كتطبيق لخدمات المرور بالحكومة الالكترونية.
- إمارة الشارقة بدولة الإمارات العربية المتحدة باعتبارها محل الدراسة التطبيقية.

2-**الإطار الزمني:** هنا أيضا تم اعتماد إطارين للدراسة على النحو التالي:

أ- الإطار الزمني الكلي للدراسة يتمثل في دراسة وضع تقنية المعلومات أو الحاسب الآلي بالإدارة العامة لشرطة الشارقة خلال الفترة من بداية إنشاء مكتب يختص بشؤون الحاسب الآلي بإدارة المرور والترخيص بالإدارة العامة لشرطة الشارقة، وحتى ما انتهى إليه الأمر من تنظيم وحدة إدارية متخصصة في نظم وتقنية المعلومات، وهو مركز نظم المعلومات الذي تأسس في 1995 وأخذ يزاول مهامه حتى الآن باعتباره الإطار الزمني للدراسة التأصيلية النظرية.

ب- الإطار الزمني الخاص وذلك بالفترة الممتدة من بداية شهر سبتمبر 2008 ولغاية نهاية شهر سبتمبر 2010 باعتبارها الإطار الزمني للدراسة، وهي الفترة التي تم فيها إجراء المقابلات وتوزيع الاستبانات وتحليلها والخروج بنتائج استناداً إليها حول جدوى استخدام التكنولوجيا الحديثة واتجاهات المعنيين تجاه هذا الاستخدام.

3-**الإطار الشخصي:** وهنا تم اعتماد المديرين والعاملين الذين يتم اختيارهم بالأسلوب العلمي لمقابلتهم وقياس اتجاهاتهم من رتب مختلفة ومن الجِنسَين بالإدارة العامة لشرطة الشارقة في مجالات مختلفة من العمل الشرطي كإطار شخصي للبحث الميداني لعينة الدراسة.

الدراسات السابقة :

نعرض فيما يلي بعض الدراسات التي تناولت موضوع الحكومة الالكترونية والاكتفاء بالدراسات التي تمت في آخر عشر سنوات مرتبة ترتيبا تصاعديا من عام2000، وحتى عام 2010، ويعقب هذه الدراسات التعليق والتحليل على هذه الدراسات، وكذلك إبراز أوجه الشبه والاختلاف بين هذه الدراسة والدراسات السابقة، وذلك كما يلي:

1- دراسة (Tremblay, et, al, 2000)[1]:

هدفت الدراسة إلى تحديد الدرجة التي يمكن عندها التنبؤ بمستوى قبول أو رفض مشروع قائم على استخدام تكنولوجيا المعلومات بناء على درجة النمو السيكولوجي للأفراد الذين تم قياس مهاراتهم الشخصية في استخدام الكمبيوتر، واتجاهاتهم نحو التكنولوجيا بصفة عامة، وبعض العوامل الشخصية الأخرى.

وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى رفض أو قبول مشروع قائم على استخدام شبكة الانترنت من قبل طبقة المديرين كان مرتبطاً إحصائيًا بخصائص معينة مثل العوامل السيكولوجية لهؤلاء الأفراد والكفاءة الشخصية في استخدام الحاسب واتجاهاتهم نحو التكنولوجيا بصفة عامة.

2- دراسة (Chircu& Others, 2000) [2]:

هدفت الدراسة: إلى رصد المنافع التي تعود على منشآت الأعمال في كثير من البلدان الصناعية المتقدمة من جراء استخدامها للتجارة الالكترونية.

---

(1) Tremblay: Denis And Richard. B., "Resistance To Information Technology, A Psychosocial Explanation", **Dissertation Abstracts Informational**, Vol. 16-07A.

(2) T Chircu, A.M.; Davis, G.B.; Kauffman, R.J. "Trust, Expertise And E-Commerce Intermediary Adoption", **Proceedings Of The 2000 Americas Conference On Information Systems**, Long Beach, Ca, U.S.A, August 10-13, 2000.

وتوصلت الدراسة: إلى أن الدور التي تضطلع به التجارة الالكترونية بين منشآت الأعمال في الدول المتقدمة يؤدي إلى تحسين مستوى جودة السلع والخدمات التي يتم تبادلها في إطار التجارة الالكترونية البينية، حيث أوضحت نتائج دراستهم أن نسب التحسن في الجودة يتراوح ما بين (45 – 150%) حسب طبيعة الصناعة وأن هذا التحسن أدى بالمحصلة النهائية إلى تقليص التكاليف التشغيلية والتسويقية وانعكس بالإيجاب على رضا العملاء.

3- دراسة (العزام، 2001) [1]:

هدفت الدراسة: إلى التعرف إلى الإمكانات والاستعدادات اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية في الأجهزة الحكومة في المملكة الأردنية الهاشمية، من حيث توافر البنية التحتية وتوافر البرمجيات والقوى البشرية المدرسية.

وتوصلت الدراسة إلى:

1 – الحكومة الالكترونية مطلبٌ للإدارة الساعية إلى الكفاءة والفاعلية في تنفيذ أعمالها في ظل محدودية الموارد وزيادة الطلب على الخدمات.

2 – يسير مشروع تطبيق الحكومة الالكترونية في الأردن بخطى حثيثة ويلقي الاهتمام من أعلى المستويات القيادية الأردنية.

3 – يعد مشروع الحكومة الالكترونية في الأردن من المشاريع المهمة لترسيخ مبادئ الديمقراطية من خلال تعزيز الشفافية والمساءلة والمشاركة في اتخاذ القرار.

5 – لا يوجد اتصال فعّال بين الجهة الحكومية القائمة على تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية وبين الدوائر الحكومية نتيجة عدم وضوح الاختصاصات وتداخلها.

(1) أحمد حسن العزام، "الحكومة الإلكترونية في الأردن إمكانية التطبيق"، **رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة اليرموك، الأردن، 2001.

4- دراسة (Marakos, et, al, 2001) [1]:

هدفت الدراسة: إلى توضيح الأسباب التي تؤدي إلى رفع كفاءة وجود الخدمات الحكومية المقدمة الكترونيًا.

وتوصلت الدراسة: إلى أن رفع الخدمات الحكومية لا يعتمد فقط على تكنولوجيا جديدة؛ إنما يعتمد أيضًا على رؤية وأهداف واضحة واستراتيجية عمل مناسبة، وأن تطبيق هذه التكنولوجيا يلزمه عمل تحضيري في المنظمات وفلسفة جديدة لإدارة المعلومات وإعادة توجيه نظم المعلومات لخدمة المستهدفين.

5- دراسة (Schroeder, et al, 2001) [2]:

هدفت الدراسة: إلى تحليل اتجاهات العاملين نحو تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الأداء الوظيفي، وبحث بعض محددات الاتجاهات نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات، مثل توقعات العاملين من حيث سهولة الاستخدام، مستوى الفائدة، الكفاءة الذاتية، وتوقعات العائد بغرض التنبؤ بالأداء الوظيفي للموظفين.

وتوصلت الدراسة: إلى عدة نتائج مؤيدة لنتائج الدراسات الأخرى في هذا المجال، وخاصة فيما يتعلق بتوقعات العاملين الإيجابية نحو تكنولوجيا المعلومات والتي تزيد من مستوى قبولهم لهذه التكنولوجيا.

6- دراسة (Douglas, 2002) [3]:

هدفت الدراسة: إلى التوصل لأسباب نجاح ودعم مجتمع المعلومات.

---

(1) Marakos, Teal, "Revising Public Information Management For Effective E-Government Services", **Information Management**, Vol. 1.9, NO. 4,2001.

(2) Schroeder, Johnny And Curyis, "The Effects Of Self Efficacy. Outcome Expectancy, Ease Of Use And Usefulness On Job Performance Evaluating The Role On Information", **Dissertation Abstract Information**, Vol. 39 – 06,2001.

(3) Networking Application And Policy, Vol. 12, No. 2. Douglas, A, "Supporting The E.", **Business, Electronic**,2002.

وتوصلت الدراسة: إلى إرساء مبدأ مهم وهو إذا كانت الحكومة تسعى إلى إنشاء مجتمع المعلومات الالكتروني وتطبيق الحكومة الالكترونية فلابد من أن تبدأ بنفسها، وهذا يعني إعادة تصميم الاتصالات الحكومية بداية من الإدارات الدنيا إلى الإدارات العليا بطريقة تمكن الأفراد من التواصل معها، وأن مبادئ الحكومة لابد أن تكون مصممة لتهيئة بيئة مشجعة لإنشاء صناعات الكترونية جديدة، وركزت على الصناعات الصغيرة والمتوسطة.

7- دراسة (Shi, Wenho, 2002) [1]:

هدفت الدراسة: إلى تحديد العوامل التنظيمية المؤثرة على نجاح تطبيقات التجارة الالكترونية في المؤسسات الفيدرالية، واكتشاف دور القيادات التحويلية والتخطيط الاستراتيجي للمواقع على الشبكة في نجاح هذه التطبيقات المصممة لخدمة المواطنين، وتفترض الدراسة أن هذا النجاح هو متغير تابع، ويمكن قياسه على أساس مجموعة مقاييس أخرى خاصة بالنظام.

وتوصلت الدراسة: إلى تأكيد الترابط الوثيق بين العوامل التنظيمية ونجاح تطبيق التجارة الالكترونية في المؤسسات الفيدرالية.

8- دراسة (الحازمي، 2002) [2]:

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى المعوقات الإدارية التي تحد من استخدام الحاسب الآلي في العمل الإداري بإمارة منطقة المدينة المنورة، والتعرف إلى المعوقات الفنية والكشف عن علاقة الخصائص الديموغرافية للعاملين في إمارة منطقة المدينة المنورة.

(1) She, Wenho, "The Contribution Of Organizational Factors In The Success Of E-Government Commerce", **International Journal Of Public Administration**, Vol. 25, No.5,2002.

(2)عبد الله بن عبد المعين الحازمي، "معوقات استخدام الحاسب الآلي في العمل الإداري"، **رسالة ماجستير غير منشورة**، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، 2002.

وتوصلت الدراسة:

1 – هناك المعوقات الإدارية التي تحد من استخدام الحاسب الآلي في العمل الإداري بدرجة كبيرة كعدم إتاحة الهيكل التنظيمي فرص للنمو والترقي لمستخدمي الحاسب الآلي.

2 – هناك بعض المعوقات الإنسانية التي تحد من استخدام الحاسب الآلي في العمل الإداري بدرجة قليلة، ومن أبرز تلك المعوقات الإنسانية، الخوف من مخاطر الإشعاع الصادر من أجهزة الحاسب الآلي.

3 – هناك بعض المعوقات التي تحد من استخدام الحاسب الآلي في العمل الإداري من أبرزها عدم إعطاء دورات متخصصة في الحاسب الآلي.

9- دراسة (التونسي،2002)[1]:

هدفت الدراسة: إلى التعرف إلى العوامل المؤثرة في كفاءة برامج تنمية الموارد البشرية الالكترونية والتعرف إلى مدى فاعلية الأساليب والتقنيات المستخدمة لتنمية الموارد البشرية، والتعرف إلى المعوقات التي تحول دون استخدام الأساليب والتقنيات المتطورة بتنمية الموارد البشرية، وكيفية التغلب على هذه المعوقات.

وتوصلت الدراسة:

1- ضرورة توفير المدربين القادرين على التعامل مع التقنيات الحديثة.

2- ضرورة توفير الأجهزة الحديثة المناسبة.

3- تقييم أثر استخدام التقنيات الحديثة على أداء المتدربين.

4- ضرورة توفير إمكانية صيانة الأجهزة المستخدمة في الوقت المناسب إلى جانب التخزين المناسب للمعلومات المستخدمة في التقنيات الحديثة.

(1)عبدالمنعم التونسي، "تنمية الموارد البشرية في ضوء استخدام الأساليب والتقنيات المتطورة" ، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،2002.

5- أهمية إعداد المدرب المزود بالمهارات واللغة الأجنبية التي تمكنه من التعامل مع تقنيات العصر.
6- توافق البرامج التدريبية المنفذة مع الاحتياجات التدريبية المتطورة للعمل.
7- رغبة العاملين بالمشاركة في البرامج التدريبية، وارتباط التدريب باحتياجات خطط تنمية الموارد البشرية.
8- تتمثل الأساليب والتقنيات المستخدمة في تنمية الموارد البشرية بتقنية الحاسب الآلي والانترنت والتدريب في مراكز تدريب متخصصة.

10- دراسة (العمري، 2002) (1):

هدفت الدراسة: إلى التعرف إلى المتطلبات الإدارية الأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية وفوائدها والمعوقات التي تواجه تطبيقها في المؤسسة العامة للموانئ.

وتوصلت الدراسة: إلى أنه يمكن تقديم نسبة كبيرة من إجمالي خدمات المؤسسة العامة للموانئ بشكل الكتروني، وأن من أهم المتطلبات الإدارية والأمنية الالكترونية في المؤسسة العامة للموانئ على الترتيب: تطوير التنظيم الإداري والمعاملات الحكومية، وتوفير البنية التحتية للإدارة الالكترونية، والتوعية والتثقيف وإصدار التشريعات وتحديثها، وإن من أكثر المعوقات التي تعرقل التحول نحو الإدارة الالكترونية هي على الترتيب (المعلومات التكنولوجية – المعوقات المالية والبشرية – المعوقات الإدارية).

11- دراسة (الشنفري والعاني، 2002) (2):

هدفت الدراسة: إلى الكشف عن الكفاية التخطيطية لدى الهيئة الإدارية بجامعة السلطان قابوس لتحولها الأمني إلى جامعة الكترونية، وهل تختلف درجة الكفاية

---

(1) سعيد العمري، "المتطلبات الإدارية الأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، دراسة مسحية للإدارة المؤسسية العامة للموانئ"، **رسالة ماجستير غير منشورة**، في أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض،2003.

(2) عبد الله بن مبارك الشنفري، "وجيهة ثابت العاني، الكفاية التخطيطية لأعضاء الهيئة الإدارية بجامعة السلطان قابوس لتحولها الأمني إلى جامعة إلكترونية"، **مجلة العلوم التربوية والنفسية**، كلية التربية، جامعة البحرين مجلد 6، العدد 3 سبتمبر 2005.

لاستجابات أعضاء الهيئة الإدارية الذي شملتهم الدراسة باختلاف النوع، والدرجة والوظيفة، وعدد سنوات الخبرة في مجال الإدارة ودرجة التأهيل في مجال الحاسوب كما تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين استجابات أفراد عينة الدراسة، ونوع استخداماتهم للخدمة الالكترونية المقدمة في الجامعة.

وتوصلت الدراسة: إلى أن الجامعة تسير في طريقها للتحول بشكل معتدل وآمن نحو تحقيق الجامعة الالكترونية، وأظهرت نتائج الدراسة فروقاً ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة على مجال القيم والعلاقات الإنسانية، ومجال التنبؤ بالمستقبل بين حملة مؤهل الدبلوم المتوسط، ودرجة الماجستير في مجال الحاسوب، ولم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة تؤدي إلى متغيرات النوع، والدرجة الوظيفية، وعدد سنوات الخبرة على جميع سنوات الدراسة.

12- دراسة (الرقابي، 2002)(1):

هدفت الدراسة: إلى بحث أثر تطبيق الحكومة الالكترونية في إحدى دول الخليج من أجل تقييم تجربة الحكومة الالكترونية في المملكة العربية السعودية وصولاً إلى وضع مقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية في إدارة الخدمات العامة عامة وخدمات وكالة وزارة العمل والشؤون الاجتماعية لشؤون العمل تحديداً، وذلك من خلال تحديد متطلبات النظام الجديد وكيفية تطبيقه على نطاق واسع وتقييم المشكلات التي يمكن أن تواجه تنفيذه.

وتوصلت الدراسة: إلى تقديم مقترحًا لدعم التطبيق العام لتكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات بالمملكة وتكوّن هذا الإطار من ستة محاور رئيسية:

---

(1) عبد العزيز بن عبد الله الرقابي، "الحكومة الإلكترونية ودورها في تقديم الخدمات العامة في المملكة العربية السعودية مع دراسة تطبيقية على وكالة الوزارة لشؤون العمل"، **رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة القاهرة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، قسم إدارة الأعمال،2002.

المحـــور الأول: تهيئة المناخ العام وتشجيع الاســـتثمار فـــي مجـــال تكنولوجيـــا المعلومات.

المحور الثاني: إعداد قواعد بيانات شاملة.

المحور الثالث: تنمية الموارد البشرية.

المحور الرابع: تشجيع القطاع الخاص السعودي لنقـــل واســـتيعاب التكنولوجيـــا وإعادة نشرها.

المحور الخامس: تدعيم البنية الأساسية والبنية المعلوماتية.

المحور السادس: تهيئة وتثقيف المجتمع.

13- دراسة (المكتب التنفيذي للرئاسة بالولايات المتحدة الأمريكية، 2003)[1]:

هدفت الدراسة إلى الكشف عن رأي المواطنين في خدمات الحكومة الالكترونية.

وتوصلت الدراسة إلى أن 75% من مستخدمي الحكومة الالكترونية يعتقـــدون أن الحكومة الالكترونية عملت على تسهيل الحصول على المعلومات وأن ثلث مستخدمي الانترنت يقومون باستخدام أو زيارة موقع الحكومة الفيدرالية وكذلك نـــصف رجـــال الأعمال يقومون بذلك التفاعل مع الحكومة الفيدرالية.

14- دراسة (Ann Hazlett, 2003)[2]:

هدفت الدراسة إلى اختبار أثر تطبيق الحكومة الالكترونية على تحسين مـــستوى الخدمات العامة المقدمة في المملكة المتحدة والمشاكل الحالية والمتوقعة التي تواجهها.

---

(1) "Executive Office Of The President Of The United States: Implementing The President's Management Agenda For E-Government ",**E-Government Strategy**, April 2003.

(2) Shirley-Ann Hazett, E-Government: The Realities Of Using IT To Transform The Public Sector, **Managing Service Quality Journal**, 2003, Volume 13 pp: 445 – 452.

وتوصلت الدراسة: إلى أن هناك صعوبة في تحقيق الجودة في الخدمات الحكومية وتحقيق عائد مادي في ذات الوقت كما أن المناخ البيروقراطي ونقص المـوارد قـد يعوق تحقيق الجودة في الخدمات الحكومية الالكترونية.

15- دراسة (الشريف، 2003) [(1)]:

هدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على الحكومة الالكترونية والتحديات المتعلقة بها ومدى وضوح مفاهيمها لدى مسؤولي إدارات الحاسب الآلي في الإدارات الحكومـة، والتعرف إلى مدى توفير متطلبات الحكومة الالكترونية ومدى تطبيقهـا والمعلومـات التي تحد من تطبيقها.

وتوصلت الدراسة:

1 – أنّه يوجد توازن في اتجاهات الأفراد نحو توافر أو عدم تـوافر المتطلبـات اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية.

2 – يتم تطبيق مرحلة التعامل كإحدى مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية بمرحلة متوسطة.

3 – يتم تطبيق مرحلة التعامل كإحدى مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية بدرجة قليلة.

4 – يتم تطبيق مرحلة التعامل كإحدى مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية بدرجة قليلة جدًا.

5 – لا يتم تطبيق مرحلة التعامل كإحدى مراحل تطبيق الحكومـة الالكترونيـة بدرجة قليلة.

6 – من أكثر المعوقات التي تحول من تطبيق الحكومة الالكترونية في المملكـة العربية السعودية ضعف الوعي الاجتماعي بمفـاهيم وتطبيقـات الحكومـة

---

(1) طلال الشريف، "الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية"، **رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة سعود، 2003.

الالكترونية ونقلها ارتباط اعتماد التخاطب علـــى شـــبكة الانترنـــت باللغـــة الإنجليزية.

16- دراسة (صدقي، 2003) [1]:

هدفت الدراسة: إلى التعرف إلى العوامل الـــسياسية والاجتماعيـــة والاقتـــصادية والتكنولوجية المؤثرة في وضع نموذج التقييم الاقتصادي لمشاريع الحكومة الالكترونية على أساس التكلفة والعائد.

وتوصلت الدراسة : إلى ضرورة الاهتمام بالمكاسب التي تتحقـــق مـــن تطبيـــق الحكومة الالكترونية، مثل التحسن في الإنتاجية والأداء ورضا المواطنين عـــن الأداء الحكومي وخفض زمن أداء الخدمة في اعتبار صافي العائد والقيمة الكلية والمشروع، وليس النقص في التكلفة فقط وضرورة التوصل إلى طرق لقياس هذا العائد كمياً.

17- دراسة (القاسم، 2003)[2]:

هدفت الدراسة: إلى التعرف إلى التحديات التي تتعرض لها الحكومة الالكترونية، وتحديد الإجراءات الوقائية لمواجهة الأخطار المحتملة فـــي الحكومـــة الالكترونيـــة، ومعرفة الأساليب المتبعة في حماية المعلومات الوطنية والنظم الأمنية المختلفة التـــي تطبق في الحكومة الالكترونية.

وتوصلت الدراسة: إلى أن أهم إجراءات أمن البرمجيات وقواعد البيانـــات فـــي تغيير كلمة المرور، والنسخ الاحتياطي وتشديد الحماية على البريد الالكتروني، وتثبيت قنوات أمنية عبر شبكة الانترنت، وتحديد الجهات المخول لها الاتـــصال، والمفـــاتيح العمومية عند تطبيق الحكومة الالكترونية.

(1) سامي محمد صدقي , "دراسة التكلفة والعائد لمشاريع الحكومة الإلكترونية", **رسالة ماجستير غير منشورة**، الكلية العربية الجامعية، عجمان، الإمارات العربية المتحدة، 2003.

(2) صلاح القاسم، "التحديات الأمنية للحكومة الإلكترونية"، **رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض 2003.

18- دراسة (عبد الهادي، 2003) [1]:

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى واقع مشروعات الحكومة الالكترونية في العـالم العربي من خلال دراسة مواقع الخدمات الالكترونية العربية على شبكة الانترنت.

وتوصلت الدراسة إلى وجود فجوة رقمية بين الحكومات العربية من حيث تـوافر البنية الأساسية والمعلوماتية وعدم الإدراك الكامل والواعي لكافة عناصر التكنولوجيـا والبرمجيات عند بناء الحكومات الالكترونية في العالم العربي , كما تبـين أن بعـض الدول العربية تنفرد بتقديم خدمات الكترونية مميزة على رأسـها الإمـارات العربيـة المتحدة والسعودية والمغرب والأردن ومصر.

19- دراسة (عبد الحميد، 2003) [2]:

هدفت الدراسة إلى توضيح مفهوم الحكومة الالكترونية في التعليم والأهداف التي قامت من أجلها، ومتطلبات تطبيق هذا المشروع والصعوبات التـي تواجـه عمليـة التطبيق، بالإضافة إلى التعرف إلى الإمكانات المادية والبشرية المتوفرة لدى مؤسسات التعليم الحالية ومدى وعي القائمين على تنفيذ هذا المشروع بأهدافه وأهميته لتطـوير وتحسين النظام التعليمي ومدى استعدادهم للوفاء بمستلزمات هذا المشروع.

وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق الحكومة الالكترونية في التعليم سـوف يـساعد بشكل عام على تحقيق أهداف الحكومة الالكترونية، وأن تطبيق الحكومة الالكترونيـة في التعليم المصري سوف يساعد كثيرًا على التسريع ببـرامج التطـوير والتحـديث المنشودين، وأن تطبيق الحكومة الالكترونيـة الجـاد سـوف يتطلـب تـوفير كـل الاحتياجات.

---

(1) زين عبد الهادي , "الحكومة الإلكترونية في العالم العربي, دراسـة ميدانيـة, **المـؤتمر الـسنوي الثـاني لتكنولوجيا المعلومات والتنمية الإدارية**، مواقع الخدمات الإلكترونية للقطـاع الحكـومي والخـاص علـى الانترنت، دبي، 2003.

(2) حمدي حسن عبد الحميد، عبد الفتاح جودة السيد، "الحكومة الإلكترونية في التعليم بين النظرية والتطبيـق"، **مجلة كلية التربية**، الزقازيق، عدد 46 يناير 2004.

20- دراسة (Allen, 2004)[1]:

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى خدمات الحكومة الالكترونية في مجال الخدمات الاجتماعية.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1 – تعمل الحكومة الالكترونية على تقديم الخدمات بسرعة وبكفاءة عالية.

2 – توظف الحكومة الالكترونية تقنيات المعلومات والاتصالات لتسهيل الوصول إلى المعلومات والخدمات الحكومية.

3 – تعتبر الحكومة الالكترونية شكلا جديدا لتقديم الخدمات بصورة أفضل في القطاع الحكومي.

21- دراسة (Mete, 2004) [2]:

هدفت الدراسة إلى الوقوف على أجندة سياسة المعلومات في مشروعات الحكومة الالكترونية في تركيا من خلال القيام بمقابلة متعمقة لخمسين خبيراً في مجال الحكومة الالكترونية من القطاع العام وقطاع الأعمال والمجتمع المدني في تركيا ومع أعضاء في وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وتوصلت الدراسة إلى أن الحكومة الالكترونية بمعناها الواسع تهتم بتقديم المعلومات والخدمات الحكومية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأن مشروعات الحكومة الالكترونية تتحكم في تدفق التفاعل بين المواطنين والحكومة بطريقة أكثر كفاءة وأن سياسة الحكومة الالكترونية تعمل في إطار عمليات سياسية عالية، وأن الحكومة الالكترونية أصبحت تؤثر في نماذج اتخاذ القرارات وصنع السياسات.

(**1**) Avigdor-Allan, "Exploring The Use Of E-Government Services In Social Service", **Settings, Mcgill-Univerist**y, Canada, 2004.

(**2**)Yildiz-Mete, "Peeking Into The Black – Box Of E-Government: Evidence From Turkey", **PHD**, Indiana – University, 2004.

22- دراسة (أبو مغايض،2004)[1]:

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى توفر المتطلبات البشرية والتقنية والإدارية اللازمة لتطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية في المؤسسات العامة بالمملكة العربية السعودية.

وتوصلت الدراسة إلى:

1- تفاوت متطلبات العنصر البشري اللازمة لتطبيقات الحكومة الالكترونية، من حيث مدى توافرها لدى الوحدات الإدارية التقنية في المؤسسات العامة، حيث لم يصل الوعي بجوانب الحكومة الالكترونية إلى المستوى المناسب.
2- توفر القدرات التقنية والفنية التي تشكل عنصراً تكاملياً موحدًا بالقدر الكافي الذي يمكن معه التحول للعمل الالكتروني.
3- ضعف التوافق بين الوضع الإداري للمؤسسات العامة وما تفرضه الحكومة الالكترونية من متطلبات على الهياكل التنظيمية والعمليات والإجراءات واللوائح والأنظمة، وحتمية التخطيط المستقبلي.

23- دراسة (طالب، 2005) [2]:

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى دور تنمية الموارد البشرية في تفعيل الحكومة الالكترونية في أمانة منطقة الرياض.

وتوصلت الدراسة إلى:

1- أن أفراد عينة الدراسة موافقون غالبًا على الأساليب المتبعة في تنمية الموارد البشرية لتفعيل الحكومة الالكترونية في أمانة منطقة الرياض.

---

(1) يحيى محمد على أبو مغايض، "الحكومة الإلكترونية في المؤسسات العامة بالمملكة العربية السعودية"، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، جامعة الملك سعود،2004.

(2) تركي بن فهد بن طالب، " دور تنمية الموارد البشرية في تفعيل الحكومة الإلكترونية في أمانة منطقة الرياض"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا،2005.

2- أن أفراد عينة الدراسة موافقون غالبًا على استخدام التقنيات الحديثة في تنمية الموارد البشرية لتفعيل الحكومة الالكترونية في أمانة منطقة الرياض.
3- أن أفراد عينة الدراسة محايدون في موافقتهم على عشرة من المعوقات التـــي تواجه تنمية الموارد البشرية لتفعيل الحكومة الالكترونية في أمانـــة منطقـــة الرياض.
4- أن أفراد عينة الدراسة موافقون بشدة على سبل تفعيل تنمية الموارد البشرية للحكومة الالكترونية في أمانة منطقة الرياض.

ومن أهم التوصيات:

1- ضرورة ترشيح العاملين في أمانة منطقة الرياض لبرامج تدريبية في مجال الحاسب الآلي والانترنت.
2- استخدام أساليب التدريب الالكتروني في تنفيذ البـــرامج التدريبيـــة لتطبيـــق الحكومة الالكترونية في أمانة منطقة الرياض.
3- إتاحة الفرصة للعاملين في أمانة منطقة الرياض للمشاركة في اتخاذ القرارات الخاصة بتطبيق الحكومة الالكترونية.
4- تنمية مهارات التفكير الابتكاري لدى العاملين في أمانة منطقة الرياض لتفعيل تطبيقات الحكومة الالكترونية.

24- دراسة (الزغبي، 2005) [1]:

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مدى تقبل محافظة بورسعيد لنجاح تكـــوين بنيـــة تحتية معلوماتية للوصول ببورسعيد إلى مجتمع معلوماتي متكامل له القدرة على بنـــاء قاعدة معلوماتية قوية لإنجاح تطبيق نظام الحكومة الالكترونية وتبني استخدام وســـائل التكنولوجيا الحديثة الممثلة في استخدام تقنية الحاسب الآلي، مع الأخذ فـــي الاعتبـــار إعداد الكوادر والقيادات البشرية لاستقبال خطوات تنفيذ مشاريع هذا النظام.

(1) سعيد محمد الخضر الزغبي , الحكومة الإلكترونية وارتباطها على صنع وتنفيذ السياسة المحليـــة , **رســـالة ماجستير غير منشورة**, جامعة قناة السويس, كلية التجارة، الإسماعيلية، 2005.

وتوصلت الدراسة إلى وجود أربع مراحل أساسية وجوهرية لتنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية وهي:

1- البنية الأساسية الكفيلة بضمان الخصوصية والأمان لكل من يستخدم تطبيقات الحكومة الالكترونية من الجمهور.
2- التحول من الشكل التقليدي إلى الشكل الآلي وما يصاحب هذه العملية من تجهيزات آلية وقدرات بشرية لتشغيل نظام الحكومة الالكترونية .
3- التعاون بين العام والخاص وإسهامهما في دعم التطبيقات المتعددة للحكومة الالكترونية.
4- توفير المعلومات اللازمة وإمكانية الوصول إلى الخدمات بيسر وسهولة وتوضيح التعليمات والإرشادات اللازمة للحصول على النماذج وملئها.

25- دراسة (سالم، 2005) [1]:

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى آراء الموظفين الإداريين، هل مازالت هناك حاجة لعمل نسخة ورقية للملفات المخزونة على جهاز الحاسب الآلي؟ والتعرف إلى مدى استخدم الانترنت بغير غرض البريد الالكتروني.

وتوصلت الدراسة إلى زيادة الحاجة إلى نسخ رسائل البريد الالكتروني من قبل الموظفين الذين يعملون في بيئة الإدارة الالكترونية بمعدل 4% من السابق، وإنه يتم استخدام الانترنت بغير غرض البريد الالكتروني بنسبة 7% أسبوعيًا.

26- دراسة (درويش، 2005)[2]:

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مجالات تطبيقات الحكومة الالكترونية في إدارة الجنسية والإقامة في دبي، والتعرف إلى البيئة التنظيمية والإدارية لتطبيقات الحكومة

(1) محمد بن أبو بكر سالم، "متطلبات إعداد وتأهيل القيادات الإدارية الحديثة في إعداد وتأهيل القيادات في القرن الحادي والعشرين"، عمان، معهد الإدارة العامة، سنة 2005.

(2)على محمد بن درويش، "تطبيقات الحكومة الإلكترونية"، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية"2005.

الالكترونية، وجهود تنمية وتطوير العنصر البـشري لـتلاءم تطبيقـات الحكومـة الالكترونية في إدارة الجنسية والإقامة بدبي.

وتوصلت الدراسة إلى:

1- أن أكثر المعوقات ارتباطا على سير العمل فـي الإدارة الالكترونيـة هـي: المعوقات التشريعية، يليها المعوقات الثقافية ثم المعوقات الفنية ثم المعوقات الإدارية، وأخيرًا المعوقات الخاصة بالموارد.
2- أكثر المجموعات مواءمة للبنية البيئية والتنظيمية هي المجموعـة الخاصـة بمواءمة الهيكل التعليمي، يليها المجموعة المتعلقة بمواءمة التقنية المطبقـة، وأخيرًا المجموعة الخاصة بمواءمة البيئة الإدارية.
3- الخصائص العلمية للعاملين في مجالات تطبيع الإدارة الالكترونيـة متدنيـة مقارنة بما
هو مطلوب منهم من أعمال حالية أو مستقبلية.

27- دراسة (السبيعي، 2005)[1] :

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى الإمكانات المادية والبشرية، والإدارية المتـوفرة لدى الإدارة العامة للمرور لتطبيق الإدارة الالكترونية وتحديد المعوقات التـي تحـول دون تطبيق الإدارة الالكترونية ،ومعرفة تباين وجهة نظر العاملين نحو إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية.

وتوصلت الدراسة إلى:

1- أنه تتوافر الإمكانات المادية لتطبيقات الإدارة الالكترونية بالإدارة العامة للمرور بدرجة متوسطة.
2- تتوافر الإمكانات البشرية لتطبيقات الإدارة الالكترونية بالإدارة العامة للمرور بدرجة قليلة.

---

[1] مناحي عبدالله السبيعي، "إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للمرور من وجهة نظر العاملين فيها"، **رسالة ماجستير غير منشورة**، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،2005.

3- تتوافر المتطلبات الإدارية والفنية لتطبيقات الإدارة الالكترونية بالإدارة العامة للمرور بدرجة متوسطة.
4- هناك معوقات تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية بالإدارة العامة للمرور من أهمها اختلاف الإجراءات الإدارية داخل الأقسام وغياب الحافز المادي ، وعدم وجود بنية تحتية متكاملة.
5- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رؤية منتسبي الإدارة العامة للمرور للمتطلبات الإدارية المتوافرة لتطبيقات الإدارة الالكترونية تعزي إلى متغير المستوى الوظيفي والمستوى التعليمي والخبرة في مجال الحاسب الآلي.

28- دراسة (E. Koh, 2006) [1]:

هدفت الدراسة إلى اختبار كيف يؤثر التفاعل بين تكنولوجيا المعلومات والتخطيط الاستراتيجي والعاملين في تهيئة البيئة الملائمة لتطبيق الحكومة الالكترونية بين العاملين بالمنظمات الحكومية.

وتوصلت الدراسة إلى أن فهم العاملين لاستراتيجية الحكومة الالكترونية ومزاياها يحقق التكامل الرأسي باستخدام وسائل اتصال فعالة تساعد العاملين على فهم أهداف الحكومة الالكترونية.

29- دراسة (Peter & Other, 2006) [2]:

هدفت الدراسة إلى اختبار مدى التقدم الذي حققته الإدارة المحلية في استراليا نتيجة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات المحلية الالكترونية.

---

(1) Change E. Koh 8c Others, "The Importance Of Strategic Readiness In An Emerging E-Government", **Business Process Management Journal** ,Vol 12,2006.

(2) Peter & Others, E-Government Services In The Local Government Context: An Australian Case Study, **Business Process Management Journal**, 2006, Volume: 12, pp: 88 – 100.

وتوصلت الدراسة إلى أن هناك قصورا في تطبيق نماذج الحكومة الالكترونية والتجارة الالكترونية على المستوى المحلي حيث تركز الإدارة المحلية على المعاملات والأنشطة التي تتم بين المجالس المحلية واللجان.

30- دراسة (القحطاني، 2006)(1) :

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مدى إدراك القيادات العاملة لأهمية تطبيق الإدارة الالكترونية في السجون والتعرف إلى مجالات توظيفها ، ومتطلبات ومعوقات ذلك التطبيق وسبل مواجهة المعوقات التي قد تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية في السجون السعودية، وهدفت الدراسة أيضا إلى كشف دلالة الفروق بين وجهات نظر المبحوثين نحو مجالات ومتطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في السجون السعودية طبقا لمتغيراتهم الشخصية.

وتوصلت الدراسة إلى:

1- أنّ أهم الإيجابيات التي تسهم الإدارة الالكترونية في تحقيقها بدرجة عالية (سرعة الرجوع للبيانات والمعلومات السابقة - توفير الكثير من الوقت للعاملين - الحصول على البيانات والمعلومات في أي وقت- زيادة كفاءة العمل الإداري - زيادة ارتباط الإدارات الفرعية بالمديرية العامة للسجون).
2- إمكانية توظيف الإدارة الالكترونية من حيث (ربط إدارات ووحدات السجون الكترونيا مع بعضها بعضا – توفير المعلومات الإحصائية لإدارة السجن على مدار الساعة – أعمال الميزانية - الأعمال المالية).
3- أهم متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في السجون (تحقيق الربط الالكتروني بين المديرية العامة للسجون وكافة فروعها - توفير نظام أمني لحماية بيانات ومعلومات المستفيد في كافة تعاملاته الالكترونية - تعليم وتدريب الكوادر

---

(1) شائع سعد القحطاني، "مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في السجون دراسة تطبيقية"، **رسالة ماجستير غير منشورة** ،الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،2006.

البشرية – توفير حاسبات آلية تناسب تطبيقات الإدارة الالكترونية – وجود الفنيين المتخصصين لمعالجة المشكلات والأعطال).

4- أهم المعوقات التي تحد بشدة من تطبيق الإدارة الالكترونية بالسجون السعودية هي (نقص الإمكانات الفنية – ضعف الدعم المالي – نقص الكوادر البشرية – نقص الدورات التدريبية- النقص في الخبرات ومهارات التعامل مع خدمات شبكة الانترنت).

5- أقل المعوقات التي تحد من تطبيق الإدارة الالكترونية بالسجون السعودية هي (مقاومة العاملين للتغيير– صعوبة تعديل وتبسيط الإجراءات الإدارية لمواءمة تطبيق الإدارة الالكترونية – عدم اقتناع بعض الرؤساء بجدوى الإدارة الالكترونية – وجود اتجاهات سلبية لدى بعض العاملين بأن سلبيات العمل الالكتروني أكثر من إيجابياته – اختلاف الإجراءات الإدارية داخل أفرع السجون السعودية).

31- دراسة (الرشيد،2007) [1]:

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى تنمية الموارد البشرية وخصائصها وأهدافها في إدارات شؤون الضباط والأفراد والعاملين في الأمن العام، والكشف عن معايير نجاح تنمية الموارد البشرية، وأثر ذلك في الإدارة الالكترونية فيما يتعلق بالعاملين بالأمن العام، والتعرف إلى مدى فاعلية تنمية الموارد البشرية المستخدمة في إدارات العاملين في الأمن العام، وكذلك بيان معوقات تنمية الموارد البشرية في الإدارة الالكترونية، وكذلك التعرف إلى دور جهود وتنمية الموارد البشرية في نجاح تفعيل الحكومة الالكترونية.

وتوصلت الدراسة إلى:

[1] عليان عبدالله الرشيد، " تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الإدارة الإلكترونية"، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،2007.

1- ضعف التدريب يجعل العاملين أقل قدرة على مواكبة التطور العلمي والتقني الذي تزداد آفاقه بمعدلات كبيرة كل يوم.
2- عدم تنسيق قواعد البيانات مع الأجهزة الحكومية الأخرى.
3- ندرة العنصر البشري القادر على صناعة تقنية المعلومات.
4- عدم توفر برامج تدريبية لاستخدام الشبكة العالمية للمعلومات (الانترنت).
5- نشر الوعي بأهمية الإدارة الالكترونية من خلال الحملات الإعلانية.
6- تتيح التقنية الحديثة في الإدارة تحسين الأداء الوظيفي للعاملين.
7- توفير أدوات تدريبية متخصصة في استخدام الحاسوب والانترنت للعاملين بالأمن العام.

نشر ثقافة الحاسوب والانترنت بين العاملين في الأمن العام.

32- دراسة (المير، 2007)[1]:

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى سياسات تنمية الموارد البشرية المطلوبة لتطبيق الإدارة الالكترونية، وعلى التخطيط لتنمية الموارد البشرية لتهيئة تطبيق الإدارة الالكترونية، وكيفية تحديد الاحتياجات التدريبية لتأهيل العاملين، وعلى الإجراءات المتبعة لتصميم البرامج التدريبية، وعلى كيفية متابعة وتقويم جهود التدريب للتحول للإدارة الالكترونية بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين.

وتوصلت الدراسة إلى:

1- ضرورة توفر سياسات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية.
2- ضرورة وجود تخطيط لتنمية الموارد البشرية لتطبيق العمل بالإدارة الالكترونية.
3- أهمية أساليب تحديد الاحتياجات التدريبية للعمل بالإدارة الالكترونية.

---

(1) إيهاب خميس المير، "متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية"، **رسالة ماجستير غير منشورة**، الريا ض ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،2007.

4- ضرورة وجود طرق تقويم جهود التدريب للتحول للإدارة الالكترونية.

33- دراسة (العنزي،2007) [1]:

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مدى تطبيق الإدارة الالكترونية في شركة الاتصالات السعودية وإلى التعرف إلى مدى إدراك العاملين في شركة الاتصالات لمفهوم الإدارة الالكترونية وعلى المزايا التي يحققها تطبيق الالكترونية، والتعرف إلى المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية في الشركة، وأيضا معرفة رضا العاملين عن تطبيق الإدارة الالكترونية في الشركة، ومعرفة الفروق ذات الدلالة الإحصائية من وجهة نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الالكترونية، حيث تعزي هذه الفروق إلى اختلاف خصائصهم الشخصية والوظيفية.

وتوصلت الدراسة إلى:

1- أن العاملين موافقون على أنهم يدركون مفهوم الإدارة الالكترونية، بأنه يعني عملا بلا ورق، وبأي زمان، وبأي مكان، وغيره.

2- أن العاملين موافقون بشدة على أن تطبيق الإدارة الالكترونية يحقق مزايا إيجابية في شركة الاتصالات السعودية، وأهم المزايا تيسير الحصول على المعلومات، وتسهيل تنظيمها، وتسهيل حفظها، والتقليل من استخدام الورق، وتسهيل متابعة الأعمال، وغيرها.

3- أن العاملين غير متأكدين من أن تطبيق الإدارة الالكترونية يواجه معوقات في شركة الاتصالات السعودية.

4- أن العاملين راضون عن تطبيق الإدارة الالكترونية في شركة الاتصالات السعودية، وأهم تلك التطبيقات النماذج الالكترونية لمعاملات قطاع الموارد

---

(1) فهد بن محمد العنزي، "تطبيق الإدارة الالكترونية في شركة الاتصالات السعودية"، **رسالة ماجستير غير منشورة**، الرياض، جامعة الملك سعود،2007.

البشرية مثل (طلب الإجازة – طلب دورة تدريبية – طلب تعريف بالراتب، والإشعار الالكتروني الشهري للموظف المتضمن الراتب ورصيد الإيجازات والبريد الالكتروني).

5- عدم وجود فروقات كبيرة في وجهات نظر العاملين حول تطبيق الإدارة الالكترونية في الشركة بسبب اختلاف خصائصهم الشخصية والوظيفية.

34- دراسة (القرني،2007)[1] :

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى تطبيقات الإدارة الالكترونية الحالية في الأجهزة الأمنية من وجهة نظر شرطة منطقة الرياض من خلال الوقوف على تطبيقات الإدارة الالكترونية الحالية في شرطة الرياض – الإيجابيات والمزايا المترتبة على تطبيقات الإدارة الالكترونية – معوقات تطبيقات الإدارة الالكترونية في المجالات الإدارية والأمنية في شرطة الرياض – سبل تطوير تطبيقات الإدارة الالكترونية مستقبلا.

وتوصلت الدراسة إلى:

1- أن تطبيقات الإدارة الالكترونية الحالية المتوافرة إلى حد ما في شرطة الرياض هي خدمة الاستفسار الهاتفي، وتوفير البنية الأساسية وتطوير نظم التعليم والتدريب.

2- إن تطبيقات الإدارة الالكترونية الحالية غير المتوافرة إطلاقا في شرطة الرياض هي – تقديم البلاغات الكترونيا – تقديم الشكاوي الكترونيا.

3- إن الإيجابيات والمزايا المهمة جدا المترتبة على تطبيق الإدارة الالكترونية هي: تحسين مستوى الخدمات العامة والتعاملات ، وسرعة البحث عن البيانات والمعلومات والدقة والوضوح والسرعة في إنجاز المعاملات.

(1) عبدالرحمن سعد القرني، "تطبيقات الإدارة الالكترونية في الأجهزة الأمنية"، **رسالة ماجستير غير منشورة** الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،2006.

4- إن المعوقات المهمة التي تعوق تطبيقات الإدارة الالكترونية في المجالات الإدارية والفنية بدرجة قوية هي: نقص الحوافز المادية اللازمة لتشجيع تطبيق برامج الإدارة الالكترونية، وغياب الخبراء والمختصين، نقص الإمكانات الفنية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية.
5- تدريب العاملين في شرطة منطقة الرياض على استخدام تطبيقات الإدارة الالكترونية في إنجاز العمل، وتوفير الإمكانات الفنية اللازمة لتطبق الإدارة الالكترونية، وتوفر الإمكانات المادية والبشرية هي من أهم السبل لتطوير الإدارة الالكترونية مستقبلا في شرطة منطقة الرياض.

35- دراسة (المري،2009) (1):

هدفت الدراسة إلى معرفة دور التقنية الحديثة في رفع كفاءة أداء العاملين في الإدارة العامة للخدمات الطبية.

وتوصلت الدراسة إلى:

1- أنه تتوافر التقنية الحديثة في الإدارة العامة للخدمات الطبية بالقوات المسلحة بدرجة متوسطة.
2- إن التقنيات الحديثة التي يستخدمها العاملون في الإدارة العامة للخدمات الطبية بالقوات المسلحة في إنجاز مهام أعمالهم هي: استخدام الحاسب الآلي في إنهاء المعاملات وتسجيلها، وعمل نسخ ورقية للمعاملات المهمة من خلال الطابعات العادية والملونة.
3- إن الانعكاسات الإيجابية القوية جداً لاستخدام الإدارة العامة للخدمات الطبية بالقوات المسلحة للتقنية الحديثة على أداء منسوبيها هي: تسهيل إجراءات

---

(1) ياسر بن سالم المري، "دور التقنية الحديثة في رفع كفاءة أداء العاملين في الإدارة العامة للخدمات الطبية بالقوات المسلحة السعودية"، **رسالة ماجستير غير منشورة**، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،2009.

العمل داخل الإدارة العامة للخدمات الطبية، وإنجاز أكبر كم من المهام يوميا، والدقة في إنجاز المعاملات.

4- إن المعوقات المهمة التي تحول دون استخدام الإدارة العامة للخدمات الطبية بالقوات المسلحة للتقنية الحديثة بدرجة عالية هي: قلة وعدم مناسبة الدورات التدريبية.

36- دراسة (نجلاء عباس،2009)[1]:

هدفت الدراسة إلى دراسة وتحليل أثر تطبيق الإدارة الالكترونية في دعم القدرة التنافسية للمنظمات، وتأصيل مفهوم التجارة الالكترونية وتحديد خصائصها وتقنياتها.

وتوصلت الدراسة إلى ضرورة قيام المنظمات بتفعيل نظم الإدارة الالكترونية للحد من الممارسات الخاطئة وتحقيق مستويات عالية من الأداء، وضرورة إعداد برامج التدريب والتخطيط اللازمة للتطبيق.

37- دراسة (شبير،2009)[2]:

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى برامج التدريب الإداري وبرامج التدريب الأمني، ومدى إسهامها في تنمية الموارد البشرية في جهاز الأمن الوقائي الفلسطيني، والتعرف إلى المعوقات التي تواجه برامج التدريب الإداري والأمني في تنمية الموارد البشرية في الأمن الوقائي الفلسطيني.

وتوصلت الدراسة إلى:

1- وجود برامج التدريب الإداري والمتمثلة في التجنيد وإدارة المصادر التي يقدمها الأمن الوقائي.

---

(1) نجلاء حسنى فتحي، "أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على دعم القدرة التنافسية للمنظمة"، رسالة ماجستير غير منشورة، الاسماعيلية، جامعة قناة السويس،2009.

(2)غسان إبراهيم شبير، "دور التدريب الإداري والأمني في تنمية الموارد البشرية بجهاز الأمن الوقائي الفلسطيني"، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،2007.

2– وجود برامج التدريب الأمني والمتمثلة في كتابة التقارير وتحليل المعلومات التي يقدمها الأمن الوقائي، وإسهامها في تنمية الموارد البشرية.

3– وجود معوقات تواجه برامج التدريب الإداري والأمني في تنمية الموارد البشرية.

38– دراسة (العذبة،2010)[1] :

هدفت الدراسة إلى تحديد الاحتياجات التدريبية للموظفين بالهيئة العامة للتخطيط والتطوير العمراني والمتصلة بمجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتفعيل دور الهيئة في مشروع الحكومة الالكترونية.

وتوصلت الدراسة إلى ضرورة الاهتمام بتحديد الاحتياجات التدريبية والتأكد من أن خطواتها تتبع بشكل سليم من خلال تصميم عملية تحديد الاحتياجات في ضوء الأسس العلمية، وضرورة دراسة التجارب الناجحة لتطبيق برنامج الحكومة الالكترونية والاستفادة منها في عملية التطبيق.

39– دراسة (الشامسي،2010)[2]:

هدفت الدراسة إلى البحث في الآثار المترتبة على نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية في تحسين الأداء في العمل. والوصول إلى نموذج يمكن الاسترشاد به عند تطبيق الحكومة الالكترونية في الدائرة محل الدراسة.

---

(1) جابر حمد فاضل العذبة، "دور تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين بالهيئة العامة للتخطيط والتطوير العمراني في تفعيل مشروع الحكومة الالكترونية بدولة قطر"، رسالة ماجستير غير منشورة، القاهرة، كلية التجارة، جامعة عين شمس،2010.

(2) محمد هلال بن غابش الشامسي، "أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية في تحسين أداء العمل، دراسة تطبيقية على دائرة البلدية والتخطيط بإمارة عجمان بدولة الإمارات العربية المتحدة"، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس،2010.

وتوصلت الدراسة إلى ضرورة العمل على تطوير معلومات ومهارات وقــدرات ومعارف الموظفين ونمط تفكيرهم لإكسابهم القدرة على التعامل مع متطلبات تطبيــق الحكومة الالكترونية. جعل قنوات الاتصال مفتوحة بين الموظفين والإدارة للحــصول على المعلومات والبيانات والأرقام بشفافية بحيث يكونو مشاركين في صـــنع القــرار وليسوا منفذين فقط، مما يقلل من مقاومتهم لتطبيق الحكومة الالكترونية، وبالتالي أداء وظائفهم بفاعلية وكفاءة، وضرورة البحث والتعرف إلى دوافع ورغبــات المــوظفين للاستفادة منها في تطبيق الحكومة الالكترونية، من خلال الربط بين إشباع تلك الدوافع والرغبات بمدى ما يحققه الموظفون من استجابة للتطبيق.

تحليل الدراسات السابقة وبيان أوجه الاختلاف والشبه مع الدراسة الحالية :

1- تناولت بعض الدراســات مثــل دراســة (Tremlay et.al.,2000)، ودراســة (Schroder e.al.,2001)، ودراســـــة (Mete,2004)، ودراســـــة (E.Koh,2006)، ودراسة (Peter et.al.,2006) دور تكنولوجيا المعلومــات في نجاح تطبيق مشروعات الحكومة الالكترونية. وتوصلت تلك الدراسات إلى أن فهم العاملين لاستراتيجية الحكومة الالكترونية ومزاياها يجب أن يــتم باســتخدام وسائل اتصال فعالة تساعد العاملين على فهم أهداف الحكومة الالكترونيــة مــن خلال استخدام مستويات مناسبة تكنولوجيا المعلومات تتوافق وإمكانات وقــدرات العاملين.

2- واهتمت بعض الدراسات مثل دراسة (Chircu et.al.,2000)، ودراسة (Ann Hazlett,2003)، ودراسة (نجلاء عباس،2009) بإبراز فوائد ومزايــا تطبيــق الحكومة الالكترونية. وتوصلت تلك الدراسات إلى ضرورة قيام المنظمات بتفعيل نظم الإدارة الالكترونية للحد من الممارسات الخاطئة وتحقيق مستويات عالية من الأداء، وضرورة إعداد برامج التدريب والتخطيط اللازمة للتطبيق،وأن الدور التي تضطلع به التجارة الالكترونية بين منشآت الأعمال في الدول المتقدمة يؤدي إلـــى

تحسين مستوى جودة السلع والخدمات التي يتم تبادلها في إطار التجارة الالكترونية البينية.

3- وبينت بعض الدراسات مثل دراسة (العزام،2001)، ودراسة (السبيعي،2005)، ودراسة (الزغبي،2005) الإمكانات والاستعدادات اللازمة لدعم عملية التطبيق. وتوصلت تلك الدراسات إلى أن الحكومة الالكترونية مطلبُ للإدارة الساعية إلى الكفاءة والفاعلية في تنفيذ أعمالها في ظل محدودية الموارد وزيادة الطلب على الخدمات.

4- وركزت بعض الدراسات على المعوقات والتحديات التي تواجه عملية التطبيق مثل دراسة (الحازمي،2002)، ودراسة (الشريف،2003)، ودراسة (القاسم،203)، ودراسة (Shi,2002). وتوصلت تلك الدراسات إلى وجود فجوة رقمية بين الحكومات العربية من حيث توافر البنية الأساسية والمعلوماتية وعدم الإدراك الكامل والواعي لكافة عناصر التكنولوجيا والبرمجيات عند بناء الحكومات الالكترونية في العالم العربي , كما تبين أن بعض الدول العربية تنفرد بتقديم خدمات الكترونية مميزة على رأسها الإمارات العربية المتحدة والسعودية والمغرب والأردن ومصر، وأن من أكثر المعوقات التي تحول من تطبيق الحكومة الالكترونية في المملكة العربية السعودية ضعف الوعي الاجتماعي بمفاهيم وتطبيقات الحكومة الالكترونية واعتماد التخاطب على اللغة الإنجليزية.

5- وقدمت بعض الدراسات متطلبات ووسائل نجاح التطبيق مثل دراسة (Markos et.al.,2001)، ودراسة (Douglas, 2002)، ودراسة (الرقابي،2002). وتوصلت تلك الدراسات إلى تقديم مقترح لدعم التطبيق العام لتكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات وتكون هذا الإطار من ستة محاور رئيسة هي: تهيئة المناخ العام وتشجيع الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات، وإعداد قواعد بيانات شاملة، وتنمية الموارد البشرية،وتشجيع القطاع الخاص لنقل

واستيعاب التكنولوجيا وإعادة نشرها، وتدعيم البنية الأساسية والبنية المعلوماتيــة، بالإضافة إلى تهيئة وتثقيف المجتمع.

6- وأبرزت بعض الدراســات مثــل دراســة (التونــسي،2002)، ودراســة (أبــو مغايض،2004)، ودراسة (طالب،2005)، ودراسة (الرشيد،2007) دور تنميــة الموارد البشرية في نجاح التطبيق. وتوصلت تلك الدراســات إلــى أن تفــاوت متطلبات العنصر البشري اللازمة لتطبيقات الحكومة الالكترونية، من حيث مدى توافرها لدى الوحدات الإدارية التقنية في المؤسسات العامة، حيث لم يصل الوعي بجوانب الحكومة الالكترونية إلى المستوى المناسب، وضعف التوافق بين الوضع الإداري للمؤسسات العامة وما تفرضه الحكومة الالكترونية من متطلبات علــى الهياكل التنظيمية والعمليات والإجراءات واللوائح والأنظمة، وحتمية التخطــيط المستقبلي للعنصر البشري.

7- وعنيت بعض الدراسات ببيان أثر تطبيق الحكومة الالكترونية في مجال التعلــيم الجامعي مثل دراسة (الشنفري والعاني،2002)، ودراسة (عبد الحميــد،2003). وتوصلت تلك الدراسات إلى أن تطبيق الحكومة الالكترونية في التعلــيم ســوف يساعد بشكل عام على تحقيق أهداف الحكومة الالكترونية، وأن تطبيق الحكومــة الالكترونية في التعليم سوف يساعد كثيرًا من التسريع ببرامج التطوير والتحــديث المنشود.

8- وتعرضت بعض الدراسات لأهمية مشاركة الموظفين في عملية تقييم التجربة مثل دراسة (سالم،2005)، ودراسة (العنزي،2007). وتوصلت تلك الدراسات إلــى اتفاق العاملين على أن تطبيق الإدارة الالكترونية يحقق مزايا إيجابية، وأهم تلــك المزايا تيسير الحصول على المعلومات، وتسهيل تنظيمهــا، وتــسهيل حفظهــا، والتقليل من استخدام الورق، وتسهيل متابعة الأعمال، وعدم وجود فروقات كبيرة في وجهات نظر العاملين حول تطبيــق الإدارة الالكترونيــة بــسبب اخــتلاف خصائصهم الشخصية والوظيفية.

9- وحللت بعض الدراسات ارتباط البيئة الخارجية على عملية التطبيق مثل دراسة (صدقي،2003). وتوصلت تلك الدراسة إلى أن 75% من مستخدمي الحكومة الالكترونية يعتقدون أن الحكومة الالكترونية عملت على تسهيل الحصول على المعلومات وأن ثلث مستخدمي الانترنت يقومون باستخدام أو زيارة موقع الحكومة الفيدرالية الأمريكية وكذلك نصف رجال الأعمال يقومون بذلك التفاعل مع الحكومة الفيدرالية.

10- واهتمت بعض الدراسات بدراسة وتحليل الواقع التطبيقي من خلال المواقع الالكترونية مثل دراسة (عبد الهادي،2003). وتوصلت تلك الدراسات إلى أن النتيجة الرئيسية للمسح هي أن الحكومة الالكترونية – على مستوى العالم – مازالت قاصرة حتى الآن عن توظيف قدراتها الحقيقية، إذ تفتقد بصفة خاصة إلى ميزة الاتصال التفاعلي عبر شبكة المعلومات، والى أدوات مخاطبة ذوي الاحتياجات الخاصة، وعدم توفير الضمانات الأمنية.

11- وتناولت بعض الدراسات مثل دراسة (Allen,2004) مدى مساهمة تطبيق الحكومة الالكترونية في مجال الخدمات الاجتماعية غير الهادفة للربح. وتوصلت تلك الدراسة إلى أن الحكومة الالكترونية تعتبر شكلا جديدا لتقديم الخدمات بصورة أفضل في القطاع الاجتماعي.

12- وأظهرت بعض الدراسات مثل دراسة (شبير،2009)، ودراسة (العذبة،2010) دور تحديد الاحتياجات التدريبية في عملية التطبيق. وتوصلت تلك الدراسات إلى ضرورة الاهتمام بتحديد الاحتياجات التدريبية والتأكد من أن خطواتها تتبع بشكل سليم من خلال تصميم عملية تحديد الاحتياجات في ضوء الأسس العلمية، وضرورة دراسة التجارب الناجحة لتطبيق برنامج الحكومة الالكترونية والاستفادة منها في التطبيق.

13- وتطرقت بعض الدراسات إلى المتطلبات الإدارية والتنظيمية لنجاح عملية التطبيق في المجال الأمني مثل دراسة (العمري،2002)، ودراسة

(درويش،2005)، ودراسة (القرني،2007)، ودراسة (المري،2009)، ودراسة (الشامسي،2010). وتوصلت تلك الدراسات إلى ضرورة العمل على تطوير معلومات ومهارات وقدرات ومعارف الأفراد العاملين في المجال الأمني ونمط تفكيرهم لإكسابهم القدرة على التعامل مع متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية، وجعل قنوات الاتصال مفتوحة بين الأفراد والإدارة للحصول على المعلومات والبيانات والأرقام بشفافية، مما يقلل من مقاومتهم لتطبيق الحكومة الالكترونية. وأن من أهم المتطلبات الإدارية والأمنية الالكترونية تطوير التنظيم الإداري والمعاملات الحكومية وتوفير البنية التحتية للإدارة الالكترونية والتوعية والتثقيف وإصدار التشريعات وتحديثها، وأن من أكثر المعوقات للتحول نحو الإدارة الالكترونية هي المعوقات التكنولوجية والمالية والبشرية، والمعوقات الإدارية.

14- **أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:** فقد كانت هذه الدراسات بمثابة مصدر مهم لتزويدنا بالكثير من الأفكار والأدوات والإجراءات التي ساعدت على التعرف إلى الإطار المفاهيمي للبحث وإثراء وتدعيم الإطار النظري، وتوجيهه إلى بعض المصادر العلمية ذات الصلة بموضوع البحث، وكذلك معرفة الأساليب الإحصائية المناسبة لمعالجة البيانات المستخدمة في تلك الدراسات والتي ساعدت على بناء أداة الدراسة، بالإضافة إلى معرفة الصعوبات التي واجهت الباحثين الآخرين والنتائج والتوصيات التي توصلوا إليها.

15- **تشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة:** تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الاهتمام بتطبيق وتفعيل الحكومة الالكترونية، كما اتفقت تلك الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية بمنهج الدراسة حيث استخدمت معظم تلك الدراسات المنهج الوصفي بمجالاته وأساليبه المختلفة كما هو في هذه الدراسة وكذلك في اعتمادها على أداة الاستتابة في جمع البيانات. وتتفق تلك الدراسات مع الدراسة الحالية من حيث تناولها للمحور الرئيس لهذه الدراسة المتمثل في الحكومة الالكترونية.

16- **اختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:** اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في الأهداف التي سعت إليها كل دراسة من الدراسات السابقة عن الأهداف التي تسعى إليها الدراسة الحالية وذلك لاختلاف الموضوعات التي تناولت الدراسات السابقة عن الموضوع الذي تتناوله الدراسة الحالية، من حيث مجالات ومعوقات ومتطلبات وإمكانية تطبيقها في الأجهزة الأمنية والمنظمات الإدارية، أما هذه الدراسة فقد ركزت من حيث الهدف على تطبيق الحكومة الالكترونية في مجال خدمات المرور بإمارة الشارقة بينما تنوعت أهداف الدراسات السابقة.

خطة الدراسة :

- **الإطار العام للبحث**
- **الباب الأول : مفهوم الحكومة الالكترونية ومجالات تطبيقاتها**
  - الفصل الأول: تعريف الحكومة الالكترونية وأهدافها
  - الفصل الثاني: مراحل ومتطلبات التحول إلى الحكومة الالكترونية
  - الفصل الثالث: تسهيلات ومعوقات تطبيق الحكومة الالكترونية
- **الباب الثاني: الحكومة الإلكترونية في مجال الخدمات المرورية**
  - الفصل الأول: التنظيم الإداري لإدارة المرور ومهامها
  - الفصل الثاني: تجارب وخبرات الدول في تطبيقات الحكومة الالكترونية
  - الفصل الثالث: تطبيقات الحكومة الإلكترونية في مجال الخدمات المرورية
- **الباب الثالث : الدراسة التطبيقية**
  - الفصل الأول : الإجراءات المنهجية للدراسة التطبيقية
  - الفصل الثاني: اختبار فروض الدراسة
  - الفصل الثالث: تحليل نتائج الدراسة التطبيقية
- **الخاتمة: النتائج والنموذج المقترح والتوصيات**

الباب الأول

مفهوم الحكومة الالكترونية
ومتطلبات تطبيقها

إن الحكومة الالكترونية لم تولد صدفة ولم تخلق من العدم وإنما بنيت على أسس من التقدم العلمي المطرد في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فمنذ بدء الخليقة ومحاولات الإنسان الحثيثة في الحصول على مستلزماته الأساسية، وجعل طرق الحصول عليها أكثر سهولة ويسر، مرورا باكتشاف الكهرباء وتعريجا باختراع جهاز الهاتف وإلى قبل قراءة هذه الأسطر، فجهود العلماء مازالت مستمرة فلا نكاد نلمس فوائد إحدى المخترعات إلا وبدأت مخترعات جديدة بالظهور لتضيف مكسبا جديدا للبشرية في سبيل رفاهية الإنسان وسعادته، وكان التحدي الأكبر في كيفية إدخال هذه التقنيات في مجالات الحياة المختلفة، فازدهرت صناعة الآلات وتبعتها تقنيات المعلومات وانتشرت الأنظمة الالكترونية ذات الأهداف المختلفة التي توفر الوقت والجهد والتكلفة، كأنظمة الرسم الهندسي وقواعد البيانات ونظم التعليم عن بعد وأنظمة المحاكاة التي توفر بيئة شبيهة بالواقع لإجراء التجارب وتقليل الأخطاء وقت التطبيق الفعلي، فلم تدرك بابا إلا وطرقته، فكانت أنظمة العمل الإداري إحدى الأنظمة التي تأثرت بشكل كبير بهذا التطور فباتت سرعة عمليات الحفظ واسترجاع ونقل المعلومات إحدى أهم تأثيرات الأنظمة الالكترونية في هذا المجال، فبادر المفكرون في علم الإدارة إلى استغلال هذه التكنولوجيا أفضل استغلال وتوظيفها ليكون العمل أدق وأسهل وأسرع، فوضعت الحكومات برامجها بالتعاون مع القطاع الخاص في تتويج هذا الاندماج وطرح مشاريع مشتركة لخدمة الشعوب وتيسير الخدمات لمستحقيها كالخدمات الالكترونية المتميزة ووصولا إلى مشاريع الحكومة الالكترونية التي تعتبر ثمرة هذه المسيرة من التطور والتوظيف الأمثل للتكنولوجيا الحديثة.

وعلى هذا فان هذا الباب يتضمن ثلاثة فصول كما يلي:

الفصل الأول: تعريف الحكومة الالكترونية وأهدافها.

الفصل الثاني: مراحل ومتطلبات التحول إلى الحكومة الالكترونية.

الفصل الثالث: مجالات ومعوقات تطبيق الحكومة الالكترونية.

الفصل الأول
تعريف الحكومة الالكترونية وأهدافها

مقدمة :

في هذا الفصل نقوم بدءاً من المبحث الأول بتعريف مفهوم الحكومة الالكترونية اللغوي والاصطلاحي كما ورد بالمعاجم اللغوية، ويسرد تعريفات للحكومة الالكترونية كما يراها عدد من الباحثين، ويقدم تعريفاً منفصلاً للحكومة الالكترونية حسب المعطيات المتوفرة، ثم يحدد البداية التاريخية والحقيقية للحكومة الالكترونية، وفي المبحث الثاني سيستعرض الأهداف الرئيسية وراء ظهور الحكومة الالكترونية وما هي عناصرها، وفي المبحث الثالث سوف يوضح الأبعاد والمحددات الرئيسية لمشروع الحكومة الالكترونية والتي أفرزتها مجموعة التجارب العالمية وما ذهب إليها الباحثون والقائمون على تطبيقات الحكومة الالكترونية في العالم.

المبحث الأول
مفهوم ونشأة الحكومة الالكترونية

لقد أدى تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى انتشار استخدامها في جميع جوانب الحياة وعلى مستوى واسع على مستوى العالم انطلاقا من القطاع الخاص وانتقالها لكل جوانب العمل الإداري في القطاع العام، وشيوع النماذج العالمية والتجارب الناجحة في توظيف هذه التكنولوجيا لما تملكه هذه التكنولوجيا من جوانب قوية التأثير في طبيعة نمط العمل الإداري في سبيل الارتقاء بخدمة المواطن، وفي ضوء التغيرات التكنو–الاقتصادية والسياسية الجديدة، وبروز منظمات الضغط العالمي كالبنك الدولي ومنظمة التجارة العالمية وغيرها أصبح إلزاما ومن الضروري أن يتم تحديد قالب وطني وسياسي ليستوعب هذه الطفرة الإدارية وليتمم عملية حوكمتها وجعلها من كيانات الدولة.

ولقد برز في الآونة الأخيرة مصطلح الحكومة الالكترونية ولقد اجتهد الكثير من الكتاب في شرح مفهومه، وحتى ندلل على هذا المفهوم نبدأ بتعريف مصطلح الحكومة ومن ثم مصطلح الالكترونية وبعدها نوضح مفهوم مجمل المصطلح الحكومة الالكترونية Electronic Government.

أولاً : التعريف بالحكومة

عرف الدستور المصري بالمادة (137) الحكومة بأنها: "جميع السلطات التنفيذية والإدارية العليا للدولة"، وكذلك الدستور الإماراتي لم يذكر صراحةً تعريفا محدداً للحكومة وإنما ضمنها في مهام السلطة التنفيذية كما ورد بالمادة (58) من الدستور الإماراتي اختصاصات الوزارات وصلاحيات كل وزير. ويشمل أول مجلس وزراء اتحادي الوزارات التالية: الخارجية والداخلية والدفاع والمالية والاقتصاد والصناعة والعدل والتربية والتعليم والصحة العامة والأشغال العامة والزراعة والمواصلات والبريد والبرق والهاتف والعمل والشؤون الاجتماعية والإعلام والتخطيط [1].

ثانياً : التعريف بالالكترونية

بدايةً تم استحداث كلمة إلكترون في عام 1894 م وتم اشتقاقها من المصطلح " Electric " كهربي والذي يساوي أصله الإغريقي كلمة عنبر، والذي كان يمكن الحصول على شحنة الكتروستاتيكية منه عند مسحه بقطعة قماش، ويرجع المقطع

---

(1) المادة (60) من **الدستور الإماراتي**، كما ورد بالمادة (60) من الدستور الإماراتي: أن يتولى مجلس الوزراء بوصفه الهيئة التنفيذية للاتحاد وتحت الرقابة العليا لرئيس الاتحاد وللمجلس الأعلى، تصريف جميع الشؤون الداخلية والخارجية التي يختص بها الاتحاد بموجب هذا الدستور والقوانين الاتحادية، ويمارس مجلس الوزراء بوجه خاص الاختصاصات التالية: ففي البند رقم (1) متابعة تنفيذ السياسة العامة لحكومة الاتحاد في الداخل والخارج. وفي البند رقم (6) الإشراف على تنفيذ القوانين والمراسيم واللوائح والقرارات الاتحادية بواسطة كافة الجهات المعنية في الاتحاد أو الإمارات. وفي البند رقم (9) مراقبة سير الإدارات والمصالح العامة الاتحادية، ومسلك وانضباط موظفي الاتحاد عموماً.

الأخير "ون" إلى أنه يتشارك في معظم الجسيمات تحت الذرية التي استخدمت في كلمة أيون.

أما الالكترونية فتعني اصطلاحاً: كل ما يتصل بالتكنولوجيا الحديثة ويكون ذات قدرات كهربائية أو رقمية أو مغناطيسية أو لاسلكية أو بصرية أو كهرومغناطيسية أو ضوئية أو ما شابه ذلك[1].

ويستخدم أيضاً للإشارة إلى إلكترونية المعدات، مثل أجهزة التلفزيون وأجهزة الكمبيوتر وغيرها، التي يتم التحكم الحالي من الترانزستورات والصمامات، ومكونات مماثلة وكذلك إلى مكونات أنفسهم الكهربائية يستخدم بمعنى أعم، في كثير من الأحيان للإشارة إلى استخدام الكهرباء ككل بدلا من غيرها من أشكال الطاقة :الهندسة الكهربائية، والأجهزة الكهربائية .الكهربائية، في كثير من الحالات تستخدم بالتبادل مع الكهربائية، وغالبا ما يقتصر على وصف معين أو لأجهزة المفاهيم المتعلقة تدفق التيار :حريق الكهربائية؛ الشحنة الكهربائية[2].

أما الرقمية فتعني اصطلاحا: نظام يستخدم الأرقام كقيم مستقلة مميزة وهو ترجمة لكلمة Digital اللاتينية ويستخدم غالباً في الأجهزة التي تعتمد التوتر الكهربائي دخلاً لها، وغالباً ما يشير للنظام الثنائي في العد المعتمد على القيمتين صفر و واحد[3].

هل هناك فرق بين مصطلح الحكومة الالكترونية E-Government وبين مصطلح الحكومة الرقمية Digital Government؟

ونوافق الرأي القائل إن التمييز بين الحكومة الالكترونية E-Government أو الحكومة الرقمية Digital Government لاضرورة له، لأن الحكومة الرقمية لا

(1) المادة (1) بالقانون الاتحادي رقم (1) لسنة 2006 بشأن المعاملات والتجارة الالكترونية

(2) http://www.thefreedictionary.com/electronic

(3) مركز التعريب والبرمجة، **المفاهيم الأساسية لتقنية المعلومات**، ترجمة مركز التعريب والبرمجة، (بيروت: الدار العربية للعلوم، 2005)، ص 20.

تعني شيئا آخر غير الحكومة الالكترونية[1]، فعليه سوف نقتصر على مصطلح الحكومة الالكترونية في جميع جوانب الدراسة.

وعلى الرغم من أن مصطلح الحكومة الالكترونية يحتوي على كلمة الكترونية إلا أنه ليس مصطلحا تكنولوجيا بل مصطلح إداري يعبر عن التحول الجذري في المفاهيم الثقافية والاقتصادية والاجتماعية والتسويقية وعلاقة الأفراد والمؤسسات مع بعضها بعضا[2].

يمكننا أن نذكر تعريف الحكومة الالكترونية E-Government أو **الحكومة الرقمية Digital Government** بأنها مجموعة الأنشطة الحكومية التي تعتمد على تقنيات الاتصالات وأنظمة المعلومات في تقديم خدماتها[3].

ويعرفها البعض الآخر بأنها مرادف لعمليات تبسيط الإجراءات الحكومية، وتبسيط النظام البيروقراطي أمام المواطنين من خلال إيصال الخدمات لهم بشكل سريع وعادل في إطار من النزاهة والشفافية والمساءلة الحكومية[4].

وهناك من يرى بأنها: "قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين وإنجاز المعاملات عبر شبكة الانترنت بسرعة ودقة متناهيتين، وبتكاليف ومجهود أقل ،ومن خلال موقع واحد على الشبكة"[5].

---

(1) سعد غالب ياسين، **الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية**، (الرياض: معهد الإدارة العامة، 2005)، ص188.

(2) عبدالله بن إبراهيم المعجل، ورقة عمل بعنوان"الحكومة الرقمية ثقافة التطوير والتغيير"، مقدمة لملتقى الإدارة الثاني "الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة في الفترة 7-8 مارس 2004 م" –**الرياض** ص 24.

(3) William j. & Ahmed k. Emagarmid, **Advances in digital government ، technology, human factors, and policy**,(Boston: Kluwer Academic Publishers, 2002), p1.

(4)سعيد مطر الصريدي: "إدارة الجودة الشاملة في الشرطة باستخدام التقنيات الحديثة"، **رسالة دكتوراه غير منشورة**، كلية الدراسات العليا، أكاديمية مبارك للأمن، 2004م، ص 39.

(5) فهد بن ناصر بن دهام العبود، **الحكومة بين التخطيط والتنفيذ**، (الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2003)، ص 26.

بينما نرى أن مفهوم الحكومة الالكترونية بأنها:

(كيان يضم كافة القطاعات والأجهزة الحكومية التي تعمل على تقديم أفضل الخدمات للمستفيدين منها بشفافية وعدل ومساواة، بسرعة ودقة متناهية على مدار الساعة ومن أي مكان باستخدام التقنيات الحديثة المتطورة، مع ضمان تطبيق أفضل السبل في الحماية وسرية المعلومات).

وهذا التعريف يؤكد أن الحكومة الالكترونية هي كيان وجزء لا يتجزأ من الحكومة وله جانب مادي من إنشاءات وموظفين وعلى رأس الهرم مدير الخدمات الالكترونية وهو منصب أقل من منصب رئيس الحكومة التقليدية وقد يكون بمنصب وزير أو أقل ويتم إنشاؤه بمرسوم من القيادة العليا بالدولة ويحدد اختصاصاته(1).

وكذلك للحكومة الالكترونية كيان افتراضي Virtual ويقصد هنا بافتراضي أي أنه غير مادي أو خيالي أو بافتراض وجوده مثال الجامعة الافتراضية فهي ليست جامعة بالمعنى المادي ولكنها جامعة بكل محتوياتها من صفوف ومناهج وكتب ومستويات دراسية ولكنها كلها افتراضية وغير موجودة إلا على الشبكة الالكترونية، وتتكون هنا من موقع الكتروني web site على شبكة الانترنت ومجموعة من البرامج والخدمات الالكترونية التي تقدمها الحكومة التقليدية بهيئتها الاعتيادية، ولكن هنا بموقع الكتروني على الشبكة العنكبوتية تتجمع فيه الخدمات الالكترونية الموجهة للمستفيدين منها.

وكذلك ولضمان استمرارية الجودة ذكرنا بالتعريف أن الأجهزة الحكومية مسؤولة عن البحث بشكل دائم عن أفضل الخدمات وصيانتها لضمان استمرارية

---

(1) مرسوم أميري رقم 4 لسنة 2004–مادة(1) تنشأ في رأس الخيمة هيئة عامة تدعى"هيئة الحكومة الالكترونية" ويكون لها شخصيتها الاعتبارية وتعتبر الجهة الرسمية المعنية بتنظيم كافة شؤون التقنية والمعلومات وتنفيذ ومتابعة المشاريع المتعلقة بها والإشراف عليها في الإمارة–مادة(2) تتبع الهيئة سمو ولي العهد–مادة (3) يكون للهيئة جهاز تنفيذي يرأسه مدير عام ويضم عدداً من الوظائف وفقا يتضمنه الهيكل التنظيمي الذي يصدر به قرارا من ولي العهد ونائب الحاكم.

تقديم أفضل الخدمات للمستفيدين بعدل وشفافية وعلى مدار الساعة ومن أي بقعة من بقاع الدنيا.

ولأي شخص الحق في الحصول على هذه المعلومات أو الخدمات المقدمة مهما كان جنسه أو موطنه، وكذلك حرصنا بعدم ذكر أنواع الوسائل التقنية الحالية المستخدمة كالانترنت مثلاً لأننا يمكن استخدام الهاتف المحمول بتقنية (wap[1]) أو تقنية التفاعل الصوتي (IVR[2]) وغيرها... ولأن ما نعتبره ثورة في وقتنا الحالي قد يكون عديم الجدوى في المستقبل القريب، أو بروز وسائل أخرى بتقنيات أكثر تقدماً.

ولقد تم ذكر تطبيق أفضل السبل في حماية سرية المعلومات لضمان البحث عن أفضل وسائل المكافحة والمنع للمتطفلين وكذلك لضمان اطمئنان المستفيدين لهذه الخدمات.

وأخيرا فالحكومة الالكترونية ليست خطاً موازياً مساوياً في الدرجة للحكومة التقليدية – على نحو ما يمكن أن تعنيه حكومة الظل مثلاً – ولكنها قطاع من الخدمات خصصته الحكومة لتقديم الخدمات باستخدام وسائل التقنية الالكترونية وشبكات المعلومات، وهو مجرد فرع من الحكومة، وليس نظيراً لها.[3]

---

(1) WAP أو الواب هو اختصار لWireless Application Protocol, وهو احد بروتوكول التطبيقات اللاسلكية الموجودة بالانترنت الخاصة بالهاتف المحمول, وهو المقياس الذي يتم نقل البيانات من خلاله و استعراضها لا سلكيا.

(2) نظام الرد الآلي التفاعلي Interactive Voice Response (IVR) هو النظام الذي يتيح للمتصلين من خلال استخدام الصوت ولوحة المفاتيح التفاعل مع قاعدة البيانات الموجود لخدمة الجمهور. لمزيد من التفاصيل حول الأنظمة اللاسلكية يمكن الوصول للموقع الالكتروني الخاص بشركة سيسكو العالمية، www.cisco.com

(3) وهنا فإن رأس حكومة دبي الإلكترونية هو موظف بمرتبة معينة تقل كثيراً عن رأس الحكومة الحقيقية – التقليدية، فالسيد سالم خميس الشاعر يحتل في الحقيقة منصبا رسميا هو "مدير الخدمات الإلكترونية" في حكومة دبي في الوقت الذي يمثل فيه في نفس الوقت رأس الحكومة الإلكترونية. انظر: http://www.arabwideweb.com/arabic/eGovernment_News.asp?id=30، وكذلك الموقع التالي: http://www.arabwideweb.com/arabic/eGovernment.asp

مصطلحات أخرى....الحكومة الذكية: لقد ظهر مفهوم الحكومة الذكية مع انتشار تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات- وهي التي تحقق الرفاهية الاقتصادية والاجتماعية وترتقي بالمستوى المعيشي للمواطنين بالدرجة الأولى مع تحقيق العدالة والمساواة والرضا والانتماء والمشاركة والسلوك الايجابي وضمان تحقيق واجبات المواطنين تجاه الله سبحانه وتعالى ثم الوطن والأسرة والبيئة والطفولة والذات دون تعصب أو تمييز.[1]

وسبب نشأة هذا المصطلح هو بروز مصطلح الذكاء الاصطناعي وشيوعه في تداولنا لبرامج المستقبل والخيال العلمي، **كما يمكن تعريف الذكاء الاصطناعي** بأنه تصميم آلات قادرة على القيام بمهام تتطلب قدراً من الذكاء البشري[2]، وتستطيع أن تزيد من حصيلة خبراتها وتعلمها.

وفي خضم ثورة المعلومات والاتصالات أدت إلى ظهور بذرة للحكومة الذكية من الجانب التقني كالقرية الذكية في جمهورية مصر العربية بموجب القرار رقم 355 لسنة 2000 لتوفير مكان خاص يجمع الشركات العاملة في قطاع تكنولوجيا المعلومات. وتضم القرية الآن أكثر من 100 شركة و يعمل بها 12.000 موظف و من المنتظر أن يصل العدد إلى 80.000 بنهاية عام 2014.[3]

وكذلك مدينة دبي للانترنت التي أنشئت لتكون قاعدة استراتيجية لشركات المعلوماتية والاتصالات التي تستهدف الأسواق الناشئة. وهناك ما يزيد الآن على 850 شركة مع أكثر من 10,000 موظف.

(1) فريد راغب النجار، **الحكومة الإلكترونية – بين النظرية والتطبيق**، (الإسكندرية: الدار الجامعية، 2008)، ص26.

(2) عادل حمودة ويوسف الخواري ، **مقدمة في الحاسب وتطبيقاته**، (الكويت: الجمعية الكويتية للدراسات التخصصية، 2006)، ص 136.

(3) هدى محمد عبدالعال، **التطوير الإداري والحكومة الالكترونية**، (القاهرة: دار البيان، 2006)، ص.ص137-139.

ثالثا : نشأة الحكومة الالكترونية :

إن الحكومة الالكترونية هي أبرز ثمرة نتجت عن تلاحم ثورات كونية هي ثورة في نظم المعلومات الإدارية وثورة في أجهزة الحاسوب والبرمجيات، وثورة في تقنيات الاتصالات، كما أنها تمثل أبرز النماذج العالمية في الاستفادة من خدمات الشبكة الرقمية المتكاملة (Integrated Digital Network) على النطاق الحكومي.

الربط أو التشبيك الالكتروني

إن بدايات الربط الالكتروني وتبادل المعلومات والذي يمثل العمود الفقري في تفعيل الحكومة الالكترونية، كان خلال الفترة من منتصف الستينات من القرن الماضي إلى بداية السبعينات فشهدت هذه الفترة تطورات على صعيد التقنيات الحديثة والتي تبلورت باختراع محول حزم البياناتData Switch والذي كان له عظيم الأثر في تسهيل توزيع ونقل البيانات لجميع الأجهزة على مستوى الشبكة، ففي عام 1969 شهدت الولايات المتحدة أول ظهور لأول شبكة معلوماتية وكانت تسمى اربانت Arpanet وكانت للاستخدامات العسكرية وبحلول عام 1975 كانت تضم هذه الشبكة خمسين جهازاً بالولايات المتحدة بالإضافة إلى دول أخرى بحلف الناتو[(1)]، ولكن هذه الشبكة كان يقتصر عملها على الاستخدامات العسكرية ولم يكن المواطن العادي محط اهتمامها ولكنها تعتبر الجدة الأم لما يسمى بالانترنت في وقتنا الحالي[2].

وما بين الفترة من عام 1973 إلى 1977 أدى ظهور تقنية جديدة تفاعلية عن طريق الكيبل التلفزيوني في الولايات المتحدة واليابان ولقد لعبت دورا بارزا في ظهور

---

(1) Larry Press, **Tracking the global diffusion on the Internet**, (California: California State Univ. at Dominguez Hills 1997), p9.

(2) فريد النجار وآخرون، **التجارة والاعمال الالكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة**، (الاسكندرية، الدار الجامعية، 2006)، ص42.

أول نظام خدمة تجارية تفاعلية للخدمة التلفزيونية تسمى QUBE وتعتبر هذه الخدمة أول خدمة تطلق للجمهور من خلال المنازل[1].

وكذلك الحال في بريطانيا فقد أطلقت ال بي–بي–سي BBC هيئة الإذاعة البريطانية سنة 1970 خدمة تسمى Teletext تسمح للمواطنين تصفح المعلومات ومشاهدة الفيديو من خلال أجهزة التلفاز لديهم، وبدأت ألمانيا كذلك في تطوير نظام أل bildschirmtext في عام 1980، ولم يحالف الألمان ولا البريطانيون النجاح في مشروعيهما.

وفي فرنسا تبنت الحكومة الفرنسية في عام 1979 مشروع أل Teletel/Minitel والخاص بنظام التصفح النصي ولقد بلغ عدد المشتركين في هذه الخدمة سنة 1995 ما يزيد على 26 ألف شخص[2].

وفي خلال حقبة الثمانينات من القرن الماضي ومع انتشار أجهزة الحواسيب ورخص ثمنها وكذلك توفر الشبكات الأهلية وتوفر خدمة المعلومات المباشرة أدى إلى استخدام الأنظمة الحديثة كالبريد الالكتروني والمحادثة عن طريق غرف المحادثة الالكترونية مما زاد من إقبال العامة على التعرف والتوسع في استخدام الانترنت، ومن خلال هذا السرد التاريخي للتطورات في الجانب التقني والانتشار الواسع في استخدام أجهزة الحاسوب ودخولنا عصر الانترنت واستخدامها في جميع جوانب الحياة كالصحة والتعليم والأمن والتجارة وغيرها، والتنافس المحلي والإقليمي والعالمي والرعاية والدعم من القطاع الحكومي والقطاع الخاص في توظيف هذه التقنيات مما أثمر في استخدامها الاستخدام الأمثل ومما سارع في نضوج فكرة الحكومة الرقمية أو الالكترونية وجعلها مشروعا قابلا للتطبيق.

---

(1) John Carey, **Interactive Television Trials and Marketplace Experiences**, Multimedia Tools and Applications journal, Volume 5 Issue 2, September 1997, p5.

(2) William j. & Ahmed k. Emagarmid. OP.,CIT. p3.

فكان هناك إطلاق لمشروع الحكومة الالكترونية الأمريكية والبريطانية وهما أول من أطلق مشروع الحكومة الالكترونية وتبعتها الكثير من المدن حول العالم، ويعتبر الرئيس الأمريكي السابق بيل كلينتون أول من استعمل مصطلح الحكومة الالكترونية في خطابه في السابع عشر من ديسمبر سنة 1999م[1].

ولم تغب الدول العربية عن هذا الركب فهناك عدة تجارب، فعلى سبيل المثال مشروع حكومة دبي الالكترونية عام 2001م وكذلك جمهورية مصر العربية بتاريخ 2004/1/25م والمملكة الأردنية الهاشمية بتاريخ 2006/12/12م[2]، وقد ذكر الدكتور يسار جرار، في تصريحه إبان انعقاد فعاليات الدورة الثانية من قمة ومعرض التكنولوجيا الحكومية (GT Summit) 2007 وهو يشغل وظيفة العميد التنفيذي لكلية دبي للإدارة الحكومية ومستشار الاستراتيجية للمكتب التنفيذي بدبي: "أن التجارب العربية في مجال الحكومات الالكترونية قد حققت بعض النجاح مقارنة مع معدلات نجاح التجارب على الصعيد العالمي، وقد قدرت الأمم المتحدة أن 60% من مشاريع الحكومة الالكترونية على مستوى العالم قد فشلت كليا أو جزئيا في عام 2003، كما قدر البنك الدولي نسبة الفشل في مشروعات الحكومة الالكترونية في 2004 بـــ85%."[3]

المبحث الثاني
أهداف وعناصر الحكومة الالكترونية

أولا : أهداف الحكومة الالكترونية

إن الحكومة الالكترونية تمثل قمة ما وصل إليه التطور في نظام العمل الإداري وتبسيط الإجراءات والتميز في تقديم الخدمات من دقة وسرعة متناهية على مدار

(1) http://www.korea.go.kr/new_eng/service/ الموقع الالكتروني للحكومة الكورية.

(2) عصام عبدالفتاح مطر، **الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق**، (مصر: دار الجامعة الجديدة، 2008)، ص180 وص196 وص204.

(3) عبد الله عبد الرحيم الكندري، ورقة بعنوان "الحكومة الالكترونية التحديات ومتطلبات التطبيق"، مقدمة إلى المؤتمر الدولي الأول حول المعلوماتية القانونية في البلاد العربية، **بيروت**، ديسمبر 2005، ص9.

الساعة، والعمل على تيسير الخدمات للمواطن والمقيم والإعلاء من شأنهم والقضاء على المحسوبية والنظم البيروقراطية وإتمام الأعمال بعدل ومساواة وبشفافية والقضاء على الفساد، وتعمل الدول جاهدة على جلب الاستثمارات وتوفير احتياجاتها من الخدمات الالكترونية المتقدمة وتنمية هذه الاستثمارات داخل البلد مما يحقق زيادة في الدخل العام للفرد، والقضاء على المشكلات الاجتماعية من فقر وأمية وغيرها.

وتعتبر الولايات المتحدة الأمريكية من أوائل من نادى بتطبيق الحكومة الالكترونية بهدف تطوير خدمات الحكومة الفدرالية وكان هذا من خلال إعلانها الأول عن أهدافها في هذا المشروع بالنقاط التالية:

1. تبسيط الإجراءات وتسهيلها للمواطنين.
2. تطوير فعالية وكفاءة الأنظمة الحكومية.
3. تطوير مناسبة ومرونة الاستجابة الحكومية لخدمات المواطنين.[1]

وكذلك حددت الوثيقة العربية في إعلان القاهرة في يونيو 2003 ستة أهداف رئيسية تتسم بها استراتيجيات الحكومة الالكترونية كما يلي:[2]

1- تحقيق كفاءة وعائد أكبر على الاستثمار.
2- ضمان النفاذ المريح لخدمات الحكومة ومعلوماتها.
3- توصيل الخدمات التي تستجيب لاحتياجات العميل.
4- التكامل بين الخدمات ذات الصلة.
5- بناء ثقة المستخدم.
6- زيادة اشتراك المواطنين في الخدمات.

---

(1) http://www.whitehouse.gov/omb/inforeg/egovstrategy.doc 26/10/2008 الموقع الالكتروني لحكومة الولايات المتحدة الأمريكية

(2) جامعة الدول العربية، إعلان القاهرة "**الوثيقة العربية نحو مجتمع معلومات عربي، خطة العمل المشترك**"، (القاهرة: جامعة الدول العربية ووزارة الاتصالات والمعلومات، 2003).

وأشار آخر إلى أن من أهداف الحكومة الالكترونية تيسير سبل الحصول الأفراد المعنيين (سواء كان جمهورا أو مستثمرين) على الخدمات المطلوبة وذلك دون الحاجة إلى التواجد في جهات تقديم الخدمات ومثال ذلك القيام بتسديد فواتير التليفون، الكهربا، المياه من خلال شبكة الانترنت[1]، وذكر آخر أنّ من أهداف الحكومة الالكترونية هو تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيدي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ مهام الإدارة وذلك عن طريق إعادة التأهيل لغرض مواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة والاستغناء عن الموظفين غير الأكفاء، وغير القادرين على التكيف مع الوضع الجديد[2]، ولقد ذكرت معالي الشيخة لبنى القاسمي وزيرة الاقتصاد في دولة الإمارات والتي كانت سابقا من ضمن فريق إنشاء حكومة دبي الالكترونية في عرضها لورقة عمل إبان مؤتمر التحديات والاستراتيجيات السادس بنوفمبر عام 2000م إن من أهداف الحكومة الالكترونية في إمارة دبي:

1. تحسين مستوى الخدمات.
2. تقليل نسبة التعقيد.
3. تخفيض التكاليف.

ومن خلال ما سبق نرى أن هناك عوامل مشتركة بين كل هذه الآراء، وأنّ أهم أهداف الحكومة الالكترونية تتلخص فيما يلي:

1. تحسين ورفع كفاءة النظام الإداري في المصالح الحكومية، فالكثير من الدول مثل الولايات المتحدة الأمريكية والمملكة المتحدة والهند والبرازيل والمغرب والإمارات يحصدون حاليا فوائد استخدام التكنولوجيات الحديثة. أما معظم الدول العربية فأمامها الآن مسؤولية الاستثمار في استخدامات نظم المعلومات الالكترونية حتى يمكنهم إحداث التغييرات في الإجراءات الحكومية.
2. تسهيل وتيسير الخدمات للمستفيدين منها.

(1) عبدالفتاح بيومي حجازي، **النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية**، الكتاب الأول، (الإسكندرية: دار الفكر الجامعي 2003)، ص 354.

(2) عصام عبدالفتاح، مرجع سابق، ص38.

3. تقليل المصروفات الإدارية عن طريق تقليص دورة حياة المعاملة، وتعدد المستويات الإدارية.
4. دعم الشفافية والحد من المحسوبية وزيادة الثقة في الحكومة والقضاء على الفساد.
5. الحد من الإنفاق على النظم القديمة البالية واليدوية.
6. التشجيع وخلق فرص عمل جديدة للمواطنين.
7. التقليل من الازدحام داخل المدن وداخل المؤسسات الحكومية والتي أصبحت تشكل أزمة في حد ذاتها.
8. توحيد وضم الأهداف الخاصة للمؤسسات الحكومية وتوجيهها نحو الأهداف العامة وبالتالي تقليل الجهود والنفقات وتبادل الخبرات.
9. مركزية قواعد البيانات وربط الأنظمة ذات العلاقة مع الأنظمة الأخرى المكملة لها.
10. سهولة تدفق المعلومات والتقارير نحو القيادات العليا في الدولة ولمتخذي القرار لاتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب.
11. تبادل الخبرات على مختلف المجالات وبين مختلف المستويات الإدارية داخل المنظومة الحكومية.

وفي مجمل القول إنّ الحكومة الالكترونية ليست هي الحل لفشل الجهود التنموية، وللبيروقراطية المتفشية، والروتين الحكومي، فالحكومة غير الديمقراطية في الواقع، هي تعجل من ضرورة معالجة نفس العوائق المحدودة وواسعة النطاق، مثل النظم التعليمية السيئة، ارتفاع أسعار الاتصالات، شبكات مواصلات غير الموثوق بها، الاستثمارات الضعيفة وبالأخص النشاطات الاقتصادية الصغيرة والمتوسطة. كما تفرض الحكومة الالكترونية تحديات ومتطلبات جديدة لها علاقة باتفاقات الملكية الفكرية، الخصوصية، الضمان، شبكات المعلومات ،والمنافسة مع شركات خدمات الانترنت[1].

(1) سامي عطا الله، ترجمة هدى يعقوب، **الحكومة الإلكترونيـــــة**، (الكويت: وحدة معلومات التنمية للدول العربية، 2001)، ص2.

ثانيا : عناصر الحكومة الالكترونية

الحكومة الالكترونية – كما هي الحكومة في إطارها التقليدي – في حاجة إلى مقومات مادية وغير مادية حتى يكتب لها النجاح والقدرة على أداء الأعمال المنوط بها، وتحقيق الأهداف التي تنشدها.وكما أنّ الحكومة التقليدية في حاجة إلى جيش من موظفي الخدمة العامة في كل التخصصات من مهندسين وأطباء وصيادلة ومدرسين وإداريين وفنيين ومدربين وغيرها حتى يمكن أداء الوظيفة العامة، وكما أنها في حاجة إلى أدوات مادية لتحقيق العمل الوظيفي مثل السيارات والمعدات وكافة الإمكانات المادية اللازمة لتسيير العمل في المرافق العامة بانتظام واطراد.–وكذلك الحكومة الالكترونية – يدخل في عدادها شركات ومؤسسات القطاع الخاص – في حاجة إلى مقومات تمكنها من أداء الأعمال المنوط بها، سواء كان ذلك في القطاع الحكومي أو القطاع الخاص وهو قطاع الأعمال الذي يعتبر نقطة الانطلاق إلى الحكومة الالكترونية[(1)]، وعلى الرغم من أنّ الحكومة الالكترونية هي نتيجة تطورات في النظم الإدارية والأعمال والديمقراطية إلا أنّ ثورة تكنولوجيا المعلومات هي المحرك الفاعل في هذا التغير، وأنّ تكنولوجيا المعلومات هي كذلك صنيعة امتزاج مؤثرات مهمة وقوية في تطور حياتنا اليومية والأدوات التي تداولها بشكل يومي في المكتب والمصنع والمنزل وغيرها ويرى بعض الباحثين أنّ العناصر هي:

1- **عتاد الحاسوب Hardware :**

وهي الأجهزة المكونة لجهاز الحاسوب من استقبال الإشارات المختلفة من البيئة الخارجية، ومعالجة هذه الإشارات ومن ثم إعادة المخرجات للبيئة الخارجية وتقسم المعدات إلى[(2)]:

(1) عبدالفتاح بيومي حجازي :مرجع سبق ذكره:ص 48

(2) محمد الطعامنة وطارق علوش، **الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي،** (القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004، ص14- 15.

أ- أجهزة إدخال.

ب- أجهزة معالجة.

ج- أجهزة إخراج.

د- أجهزة تخزين.

وتعتمد تطبيقات الحكومة الالكترونية على مدى توافر هذه المعدات لدى المواطنين والمستخدمين لهذه الخدمة.

2- البرمجيات Software :

فالبرمجيات تتضمن تعليمات وأوامر ووظائف تحدد للجهاز ما يجب عمله إما للسيطرة على مكوناته، أو لاستقبال بيانات ومعالجتها وإخراجها بالصيغة المطلوبة.

إلا أنه يجدر هنا التركيز على متطلبات خاصة في البرمجيات المستخدمة في الحكومة الالكترونية، وتتمثل فيما يلي(1):

أ- الأمان والثقة security and privacy protection.

ب- سهولة التعامل human friendly software.

ج- التوفر availability.

د- عدم التعطل protection against failure.

3- شبكات الاتصال Telecommunications Networks:

شبكة الحاسوب عبارة عن مجموعة من الحاسبات والأجهزة الأخرى المتصلة مع بعضها بعضا بحيث يكون لها القدرة على مشاركة عدد كبير من المستخدمين للبيانات Dataوالبرمجيات Software والأجهزة Hardware كما تعتبر الشبكة وسيلة اتصال الكتروني بين الأفراد.(2)

(1) فهد بن ناصر بن دهام العبود، مرجع سبق ذكره، ص148.

(2) عادل حمودة ويوسف الخواري، مرجع سبق ذكره:ص 162.

4- العنصر البشري:

في عصرنا الحاضر نمت أهمية التكنولوجيا، ولإدارة هذه التكنولوجيا وتناغمها بشكل يضمن سير أداء الحكومة الالكترونية لأعمالها يجب أن يكون هناك عنصر بشري مؤهل وقادر لشغل هذه الوظائف في هذا المجال ومن هذه الوظائف:

أ- **مدير الخدمات الالكترونية:**

لاشك في أنّ الخدمات الالكترونية المقدمة من قبل هيئة الحكومة الالكترونية تتطلب وجود أشخاص على رأس الهرم الالكتروني ولديهم الشهادات الأكاديمية والخبرة والمهارة الإدارية والفنية اللازمة، للإشراف على فرق التنفيذ بداخل الشق الفني للحكومة الالكترونية[1].

ب- مدير نظم معالجة البيانات:

تعتبر البيانات هي المصدر الأول لكل عمليات المعالجة الالكترونية مثل الأسماء والأرقام وينتج عن هذه المعالجة المعلومات والتي تعتبر المحصلة النهائية لعملية المعالجة وغالبا ما تكون على شكل تقارير.

فتنحصر مهمة مدير نظم معالجة البيانات في الإشراف على الموظفين الذين يتولون مراقبة الإدخال لهذه البيانات إلى الحاسوب وكيفية تخزينها وأخذ النسخ الاحتياطية وطرق استرجاعها وحمايتها من التلف أو الفقد أو التعدي عليها من أطراف أخرى[2]، ويجب أن يكون هؤلاء الموظفين على درجة عالية من المهارة والرقابة ويستخدمون أفضل الأدوات التي تمكنهم في استمرارية المراقبة والمتابعة، ولما تمثله هذه البيانات من أهمية في استمرار تدفق البيانات الصحيحة والتي تمثل العصب لكل عمليات المعالجة في الحكومة الالكترونية.

---

(1) حسن الشيخ، **الحكومة الالكترونية في دول الخليج العربي**، (الإسكندرية: دار الوفاء، 2008)، ص44.

(2) حسن الشيخ، مرجع سبق ذكره، ص45.

ج- المبرمج:

هو الشخص المسؤول عن تحويل المتطلبات من الأنظمة إلى بـــرامج أو أنظمـــة الكترونية قابلة للتطبيق على جهاز الحاسوب ومتابعة صيانة هـــذه البـــرامج بـــشكل دوري[1].

د- محلل النظم:

هو همزة الوصل بين كل المستخدمين للنظام ومتطلبـــاتهم مـــن أنظمـــة وبـــين الأشخاص المبرمجين. وهذه الوظيفة تتطلب بالإضافة إلى المهارات الفنيـــة العاليـــة مهارات اجتماعية وإدارية مثال القدرة على توصيل المعلومة والتفاوض[2].

ه- مدخل البيانات:

وهو الشخص الذي يقوم بتشغيل نظام معد مسبقاً، ويكون دوره مقتـــصراً علـــى تحويل البيانات من تقليدية – خاصة ورقية – إلى رقمية باستخدام أحد أجهزة الإدخال، إما بطباعتها، أو بمسحها ضوئياً، أو بتسجيلها صوتيا أو عن طريق الفيديو، وهكذا[3].

و- المستخدم:

وهو يمثل أبسط أنواع مستخدمي جهاز الحاسوب ويمثل كل من يملك التعامل مع الجهاز – الشخصي – إدخالاً للبيانات وتشغيلاً لها واستخراجاً للمعلومات.[4]

5- التشريعات والحماية القانونية:

في السابق كان مفهوم الأمن والحراسة أن تضع شخصا ما تتوفر به شروط معينه كالبنية الجسدية والفطنة لحماية منشأة معينة كافيا لبث شعور بالطمأنينـــة واســـتتباب الأمن والحفاظ على الممتلكات، ولكن مع التطور الذي لامس جميع جوانـــب الحيـــاة

(1) هدى محمد عبدالعال، مرجع سبق ذكره، ص28.
(2) هدى محمد عبدالعال، مرجع سبق ذكره، ص29.
(3) حسن الشيخ، مرجع سبق ذكره، ص45.
(4) هدى محمد عبدالعال، مرجع سبق ذكره، ص28.

والانفتاح إلى عالم الفضاء والانترنت الذي أصبح إجباريا لا اختياريا، فقد تغيرت مفاهيم وأساليب الحماية نظرا لتطور أساليب ومفاهيم الإجرام وطبيعة المجرم والسلوك الإجرامي، فقد تكاتفت الجهود الدولية والإقليمية لمناقشة هذا النوع المستحدث من الجرائم وسبل المكافحة والعمل على سن القوانين الرادعة من جانب والمشجعة من جانب آخر للمضي قدماً في تطبيق الحكومة الالكترونية وحماية للحقوق، ومنها المؤتمر الإقليمي الأول أكتوبر 2008م حول مكافحة جرائم الانترنت في لبنان وقد خرج المجتمعون بتوصيات شددت على مكافحة جرائم الانترنت، وتحديث التشريعات في هذا الإطار ومنها:

1. أكد المجتمعون على أهمية أعمال المؤتمر التي هدفت إلى تسليط الضوء على موضوع جرائم الانترنت وسبل مكافحتها، ولاسيما أنّ هذه الجرائم توسعت وانتشرت في العديد من الدول العربية وبات ضروريا تعميم المعرفة ونشر الوعي حول هذه الجرائم وخطورتها.
2. ضرورة نشر المعرفة التي اكتسبت خلال المؤتمر من السادة المشاركين ونقلها إلى زملائهم وتزويدهم بالمواد التي تم توزيعها في المؤتمر.
3. دعم أي نشاط يتعلق بمكافحة جرائم الانترنت وسبل مكافحتها.
4. حض السلطات القضائية بالدول المجتمعة على تحديث التشريعات ذات الصلة والاستفادة من التجارب العربية والدولية في مجال مكافحة جرائم الانترنت بما يتفق مع مناهج التجريم والمكافحة، وتشجيع الدول غير المنظمة إلى معاهدة بودابست[1] للانضمام للمعاهدة.

---

(1) اتفاقية بودابست لمكافحة الجرائم المعلوماتية 23 \ 11 \ 2001 ، تهدف إلى حماية المجتمع من جرائم الفضاء المعلوماتي كهدف أساسي وذلك بتبني تشريعات مناسبة و تنمية التعاون الدولي; إدراكاً منهم للتغييرات العميقة التي نجمت عن الظاهرة الرقمية، وعن التقارب أو الائتلاف أو التقاطع الرقمي و العولمة المستمرة لشبكات الحاسب، الوثيقة ذات الرقم: ETS 185 – Convention on Cybercrime, 23.XI.2001 متوفرة على موقع المجلس الأوربي على شبكة المعلومات الدولية:

5. العمل لإرساء قواعد التعاون بين جميع الدول العربية في مجال الجرائم التي تتم عبر شبكة الانترنت والسعي لإيجاد إطار قانوني للتعاون بين الأجهزة الرسمية والقطاع الخاص في هذا المجال بغية الحد من نمو وتطور هذه الجرائم.
6. الاهتمام بتدريب القضاة والمساعدين القضائيين والمحامين والأجهزة الأمنية المختصة في مجال الجرائم الالكترونية عبر تأسيس أكاديمية عربية متخصصة لتقديم هذا النوع من المساعدة للسلطات القضائية والأمنية على مستوى الدول العربية.
7. أكد المجتمعون أهمية تعميق الأبحاث المشتركة حول جرائم الانترنت عبر التأكيد على ضرورة تنظيم مؤتمر إقليمي سنوي.
8. العمل لتوحيد المصطلحات العلمية ذات الصلة بهذا الموضوع.(1)

ولهذا سعت جميع الحكومات جاهدة لسن القوانين والتشريعات الكفيلة بالردع والمشجعة من جانب آخر للمواكبة وللحاق بركب الحضارة والتطور، فمثلا في دولة الإمارات صدر القانون الاتحادي رقم (1) لسنة 2006م في شأن المعاملات والتجارة الالكترونية، والذي يحمل في طياته أولا توحيدا للمصطلحات القانونية المعتمدة في التداول الالكتروني وتأكيدا لمصداقية الوثيقة الالكترونية ورفع الالتباس لما يوازيها من معان ومصطلحات، والتدليل بماهية التوقيع الالكتروني وكيفية التقاضي في المنازعات التي تنشأ عن التداول الالكتروني.(2)

ومن ثم اتبعه المشرع الإماراتي بالقانون الاتحادي رقم (2) لسنة 2006 في شأن مكافحة جرائم تقنية المعلومات، والذي بدوره أورد كل ما يعتبر جرما في تقنية

---

http://conventions.coe.int/Treaty/Commun/QueVoulezVous.asp?NT=185&CM=8&DF=02/06/2010&CL=ENG 11/4/2011.

(1) نتائج مؤتمر مكافحة جرائم الانترنت الأول بالمنطقة العربية، وزارة العدل بلبنان، بيروت، 27–28/ أكتوبر 2008م.

(2) القانون الاتحادي رقم (1) لسنة 2006م في شأن المعاملات والتجارة الالكترونية.

المعلومات من التصنت والولوج إلى الشبكات أو استغلال الشبكة العنكبوتية في التعدي على الغير أو الإساءة إليهم(1).

المبحث الثالث
أبعاد الحكومة الالكترونية

إن عملية التحول في تقديم الخدمات الحكومية من الطريقة التقليدية والتي تعود عليها الجمهور إلى الطريقة الالكترونية عن طريق بوابة الحكومة الالكترونية، هي عملية تغيير شاملة تتقاطع فيها الأولويات وخاصة عند اشتراك أكثر من مؤسسة في تنفيذ الخدمات لمصلحة الجمهور، وضرورة إشراك جميع أطراف منظومة العمل، فوجود أشخاص يمثلون إداراتهم سواءً بالتشكيل الحكومي أو بالقطاع الخاص في مراحل الإعداد والتصميم والتطبيق لمشروع الحكومة الالكترونية، يعتبر قوة داعمة رئيسة لنجاح المشروع، ونتيجةً لعدم إشراكهم أو إعلامهم بكل جوانب خطة التحول قد يمثلون رفضا علنيا أو خفيا مصحوب بمقاومة شديدة للتغيير، قد تفشل أو تؤخر الخطة الموضوعة لعملية التحول، فعملية التغيير يجب أن تكون مدروسة، وهنالك ضرورة للتحضير المسبق وتحديد الأبعاد التي ترسم الكيفية التي ستكون عليها الحكومة الالكترونية المستقبلية، وتحديد العناصر التي يجب مراعاتها عند البدء في تطبيق الحكومة الالكترونية، كما يجب الاهتمام بكافة هذه المحددات وإعطائها الوزن الحقيقي، فإن زيادة الاهتمام ببعد دون الآخر قد تظهر نتائجه السلبية مباشرة أو في وقت لاحق من التطبيق، ومن هذه الأبعاد:

أولا البعد السياسي :

من المهم لنجاح المبادرة أن تتوفر الرغبة السياسية عند جميع الأطراف التي تسهم في تكوين الرأي السياسي، وذلك من منطلق القناعة الأهلية والإيمان بالأهداف

(1) القانون الاتحادي رقم (2) لسنة 2006 في شأن مكافحة جرائم تقنية المعلومات.

والغايات والفوائد التي ستعود على كافة الأطراف (الدولة، المؤسسة المعنية، الموظف، العميل)، كما يجب أن تعبر القيادة علناً عن التزامها بدعم الجهود الرامية للتحول من خلال توفير الوقت الجهد والمال والموارد والمناخ السياسي والاقتصادي والتقني الخلاق الذي يسهم في إطلاق القدرات الإبداعية إلى أقصى مداها، كما أن قرار التحول هو قرار سيادي يتخذ على أعلى المستويات في الدول، ودونه تبقى الحكومة الالكترونية مجرد فكرة على ورق ولا قيمة لها إطلاقًا[1].

ثانياً البعد القانوني:

إن البعد القانوني للحكومة الالكترونية لا يمكن إغفاله أو الاستهانة به بأي حال من الأحوال لماله من أهمية في ضمانه حقوق جميع الأطراف[2]، حيث نشأت الحاجة نتيجة للتعامل الالكتروني مع الحكومة إلى توفر تشريعات جديدة تتعامل مع أسلوب التعامل الجديد منها، تشريعات خاصة بتجريم اقتحام المواقع الالكترونية أو إتلافها، وبتجريم انتهاك حق الخصوصية، وبتجريم انتهاك سر التوقيع الالكتروني[3]، وبتحديد الهوية الشخصية بشكل الكتروني، وتشريعات تواجه أوجه فك التشابك بين الإدارات الحكومية بما يكفل مرونة توفير الخدمات، وتشريعات تنظم نشر المعلومات، وإن تأثير وتأثر الحكومة الالكترونية بالقوانين المعمول بها في الدول وأنماط العمل السائدة أمر

(1) بشير عباس العلاق، **الخدمات الإلكترونية بين النظرية والتطبيق**، (القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004م)، ص 271.

(2) يونس عرب، ورقة عمل " قانون تكنولوجيا المعلومات " مقدمة لورشة عمل " تطوير التشريعات في مجال مكافحة الجرائم الالكترونية "، **مسقط**، 2–4 إبريل 2006.

(3) Eighth United Nations Congress on the Prevention of Crime and the Treatment of Offenders- International review of criminal policy, Havana Cuba, 27/08-07/09/1990.

في غاية الأهمية، وبالتالي فإن المطلوب تغيير وتعديل القوانين الكفيلة لتتلاءم مع متطلبات الحكومة الالكترونية[1].

ثالثاً البعد الإداري:

هو أحد الأبعاد الرئيسة في عملية إعادة ابتكار الحكومة أو عملية تحويل البيروقراطيات المركزية الهرمية، والتحول للحكومة الالكترونية قضية إدارية أولا قبل أن تكون قضية فنية، وهو بلا شك سيحدث تغييرًا في الهيكل الإداري لأجهزة الحكومة للنهوض بمستوى الخدمات الحكومية التي توفرها الأمر الذي سينعكس بشكل أو بآخر إلى تغيير هيكل العمليات والمعاملات والإجراءات والبنى للمنظمة، وحتى يمكن انسياب البيانات والمعلومات بين الدوائر الحكومية وداخل الدائرة الواحدة كل بقدر اختصاصه الوظيفي بما يتلاءم مع طبيعة وظيفته وعمله ، مما يعني تقليل الحاجة إلى وظائف قائمة واستحداث وظائف جديدة، حيث يتطلب ذلك إعادة تأهيل وتدريب العاملين في الجهاز الحكومي لكي يكون قادرًا على أداء مهامه بعد التحول[2].

رابعاً البعد التوعوي:

إن القيام بحملات التوعية لا تقل أهمية عن غيرها من الأبعاد، حيث إن التجارب العالمية والإقليمية التي فشلت في تنفيذ الحكومة الالكترونية أو غيرها من المشاريع الوطنية ترجع بالأساس إلى أنها لم تأخذ بعد التوعية كعامل رئيس في برامج التطبيق واتجاهاتها، وبالتالي خلقت ما يمكن أن تسميه بأعداء الحكومة الالكترونية، ولأهمية تكوين وعي عند جميع المتعاملين مع الحكومة بكافة فئاتهم وأعمارهم ومستواهم

---

(1) محمد احمد محمد الحمادي، ورقة عمل بعنوان"تشريعات مكافحة جرائم تقنية المعلومات بدولة الإمارات وأحكام القضاء"، مقدمة لندوة شبكات الانترنت وتأثيراتها الاجتماعية والأمنية،**القيادة العامة لشرطة أبوظبي،** 6-7نوفمبر 2006.

(2) محمد الطعامنة وطارق علوش، مرجع سبق ذكره، ص9.

التعليمي فلا بد من قيام الحكومة من اتباع الخطوات التالية في حملاتها الهادفة إلى نشر الوعي والاستعداد النفسي للحكومة الالكترونية.(1)

1- **تشكيل الهوية:** يبدأ من اختيار اسم المشروع إلى تصميم شعار الحكومة الالكترونية وما يحتويه هذا الشعار من رموز اجتماعية وسياسية لها خصوصية عند أفراد المجتمع، وإبراز القيم لهذا المشروع وأهميتها بالنسبة لكل فئات المجتمع في الدولة.
2- **تحديد الرسالة:** وذلك لتوضيح كيفية تفاعل وتعامل المواطنين والجمهور مع هذا النوع من الحكومات بشكل أكثر سهولة ويسر وأمان وبتكاليف أقل.
3- **تحديد وسائل ووسائط الإعلان:** ما الرسالة المثلى التي يمكن توجيهها عبر التلفاز أو الصحف أو الوسائل الحديثة كالانترنت، بحيث توازي هذه الحملات حملات الإعلان التي تقوم بها الشركات التجارية لمنتجاتها الجديدة، وبحيث تستمر كلما استحدثت خدمة أو أضيفت قناة جديدة للتعامل.
4- **بدء حملة التوعية:** يجب أن يتم اختيار الوقت والظروف المحيطة بنشر التوعية بين الجمهور، وذلك من خلال تحديد أماكن الدورات المجانية حول كيفية التعامل والتدريب على الأجهزة الالكترونية بواسطة شركات كبرى متخصصة، أو من خلال برامج التوعية المختلفة بالتعاون مع إدارات العلاقات العامة في القطاع الخاص بحيث تكون هذه التوعية المجتمعية مستمرة لتوضيح أهمية الحكومة الالكترونية في تطوير الأداء الحكومي

(1) عباس بدران، **الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق**، (بيروت: المؤسسة العربية للدراسات والنشر، 2004)، ص.ص107-110.

،كما أن نشر الثقافة الالكترونية ابتداء من المدرسة الثانوية والجامعة سيؤدي إلى كسر الحاجز النفسي للتحول إلى الحكومة الالكترونية [1].

5- **تقييم نتائج الحملة:** ويتم ذلك عن طريق الشركات الكبرى المتخصصة بعمل هذه الحملات لتقييم رد فعل الجمهور، ومؤسسات الأعمال، حتى يمكن إدخال التحسينات اللازمة للاستمرار فيها.[2]

إن مسألة التوعية والاستعداد النفسي ليس فقط على مستوى الموظف والمؤسسات الحكومية، بل على مستوى المجتمع، بحيث يكون هناك تواؤم وتوافق بين كل الأفراد في المجتمع للقبول بالتعامل مع الحكومات الالكترونية، ومن هنا يجب أن يراعي هذا العامل في الخطوات التي تتخذها الدول في تنفيذ الحكومة الالكترونية.

خامساً البعد الاقتصادي:

تعد الحكومات هي المحرك الرئيس والفاعل للاقتصاد، فإن تحرك الحكومة إلى التعامل الالكتروني سيكون له آثار وفوائد متنوعة، حيث إن تحفيز التجارة الالكترونية وخلق صناعات تقنية متطورة تسهم في تنمية اقتصاد يعتمد على البنية التحتية للحكومة الالكترونية، وشيوع الشفافية والعدالة وسرعة الاستجابة لدى الحكومة مما يخلق جوا استثماريا إيجابيا يقوم بدفع عجلة النمو، والتي يستفيد منها القطاع الخاص بشكل مباشر أو غير مباشر، بحيث يتطلب وجوباً على القطاع الخاص التدخل ولعب دور فاعل في بناء الحكومة الالكترونية في مراحل التنفيذ المختلفة.

---

(1) محمد عبد الخالق مدبولي، مقالة بعنوان "مشروع نشر الوعي الإلكتروني بين الأمهات غير العاملات في بعض مدارس منطقة دبي التعليمية"، **مجلة كلية التربية بجامعة الإمارات**، مطبوعات جامعة الإمارات، العدد18 لعام 2001م، ص ص 237-240.

(2) عباس بدران مرجع سابق، ص109.

سادساً البعد الفني:

إن من أهداف إنشاء الحكومة الالكترونية هو استخدام الإمكانات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات لما تتميز التقنيات الالكترونية من سرعة الإنجاز وحجم العمل المنجز مقارنة بالعمل اليدوي مما يعمل على زيادة القدرة الحكومية على توفير المعلومات لكافة الأطراف بسهولة ويسر، ويتكون الهيكل الفني للحكومة الالكترونية من أربع وحدات رئيسة هي:

1- **قنوات الاتصال :**

تقوم هذه الوحدة بمراقبة قنوات الاتصال وكفاءتها والعمل على ضمان استمراريتها وتصميم أسلوب التعامل معها بحيث تكون سهلة وسريعة جدًا ومناسبة لجميع الفئات، حيث تعد هذه الوحدة هي واجهة التعامل مع الحكومة.

من أنواع وسائل الاتصال المتاحة للوصول لخدمات الحكومة الالكترونية[1]:

أ- **وسائل الاتصال السلكية Wire Communications :**

– الكيبل المزدوج المجدول Twisted Pair Cable

هو كيبل يشبه كيبل الهاتف العادي وهو أكثر وسائل اتصال الشبكات المحلية انتشاراً، وهو عبارة عن 4 أزواج من الأسلاك ملفوفة مع بعضها ليتكون منها الكيبل. ويتميز هذا النوع من الاتصال برخص التكلفة.

– الكيبل المحوري Coaxial Cable .

عبارة عن سلك سميك من النحاس موجود داخل غلاف أبيض للحماية ثم يغلفه شبكة من الأسلاك الرفيعة.

– كابل الألياف الضوئية Fiber Optics Cable .

يعتبر من أفضل أنواع الكابلات حيث تستخدم الألياف الزجاجية التي تنقل خلالها البيانات بصورة إشارات رقمية ضوئية[1].

---

(1) James Chellis, Charles Perkins, Matthew Strebe, **MCSE Networking Essentials**, Third Edition, (California: sypex, 2003), pp43-48.

ب- وسائل الاتصال اللاسلكية Wireless Communications (2) .

- موجات الراديو Broadcast Radio Transmissions .
- تستخدم موجات الراديو اللاسلكية لإرسال البيانات بأشكالها المختلفة (نصوص، صور، أصوات، فيديو) من موقع إلى آخر.
- الميكروويف Microwave System .
- يمكن استخدام موجات لاسلكية عالية التردد Microwave في نقل البيانات خلال الفضاء بين الحاسبات باستخدام هوائيات صحنية Dishes.
- الأقمار الصناعية Satellite
- يتم تثبيت هذه الأقمار في مدارات ثابتة فوق الأرض حيث تستقبل البيانات المرسلة من شبكة حاسوب عن طريق محطات أرضية.

2- وحدة التعاملات الحكومية:

وهي الوحدة المسؤولة عن تلقي الطلبات من المتعاملين مع الحكومة ومعالجتها أو تحويلها للجهات الحكومية المناسبة للاطلاع وإجراء اللازم والرد عليها حسب نوع التعامل المطلوب، كما تقوم بتوفير التجهيزات المطلوبة للإدارة الحكومية بحيث تكون قادرة على التعامل الآلي مع المتطلبات المحولة إليها من خلال شبكة الحكومة الخاصة والمؤمَّنة.

3- وحدة الشبكة الحكومية الخاصة:

وهي الوحدة التي تمثل بوابة التأمين للوصول للأنظمة الالكترونية وتكون مهمتها ضمان استمرارية عمل الشبكة الحكومية الخاصة في جميع الظروف مع توفير البدائل في حالة توقفها لأي سبب فني، لأنه وبعد التحول إلى الحكومة الالكترونية ليس من المقبول أن تتوقف الحكومة عن تقديم خدماتها فيجب توفر الخطة البديلة حتى عودة

---

(1) عادل حمودة ويوسف الخواري مرجع سابق ص169

(2) James Chellis, Charles Perkins, Matthew Strebe, OP. CIT., P123.

الخدمات إلى ما كانت عليه، كذلك تعمل هذه الوحدة على ضمان القدرة على تحمل الكم الهائل من البيانات المتبادلة، كما تقوم بمراقبة الشبكة ومواجهة محاولات اختراقها وتأمين البيانات المنقولة من التصنت أو التعدي عليها.

4- وحدة الأنظمة الآلية الحكومية:

وهي الوحدة التي تقوم بالإشراف والتنسيق بين الهيئات الحكومية المختلفة لتسهيل عملية التخاطب بين الأنظمة الالكترونية المتعددة فيما بينها، وتعمل على ضمان استمرارية العمل الالكتروني الحكومي الموحد وانسيابية الإجراءات عبر قنوات الخدمة الالكترونية الحكومية.

سابعاً بعد خصائص المجتمع:

لكل مجتمع خصائصه المختلفة التي تميزه عن مجتمع آخر، قد تطول فيها فترة الإعداد والتجهيز للحكومة الالكترونية مقارنة بالمجتمعات الأخرى وكذلك مدى تقبل المجتمع لفكرة التغيير تختلف من مجتمع لآخر تبعا للخصائص الخاصة بذلك المجتمع[1].

1- فالمجتمعات التي ترتفع فيها نسب الأمية تتطلب فترة إعداد وتجهيزا أطول من المجتمعات المتعلمة وتقل فيها نسب الأمية.
2- وكذلك المجتمعات التي تسودها نسبة أكبر من الشباب يكون تأثير التغير أسرع من المجتمعات التي تسودها نسبة كبار السن مما يؤدي مباشر على مدى نجاح عمليات التوعية ونشر الثقافة في المجتمع.
3- طبيعة المهنة الرئيسة في المجتمع فالمجتمعات الصناعية أكثر تقبلا للتغير من المجتمعات الزراعية.[2]

(1) جاسم سلطان، **قوانين النهضة**، (مصر: مؤسسة أم القرى للترجمة والتوزيع، 2007)، ص78- ص79.
(2) جاسم سلطان، مرجع سبق ذكره، ص80.

ولذلك يمكننا القول إن مقياس نجاح تجربة الحكومة الالكترونية في بلد ما ليس بالضرورة أن تنجح في بلد آخر، فيجب إجراء مسوح ودراسات واقعية حول خواص المجتمع ومدى تقبله واستعداده لفكرة التحول في الخدمات الالكترونية ومدى قابليته لاستخدام التقنيات الحديثة للوصول لمواقع الخدمة الالكترونية وكذلك مدى توفر الأجهزة الالكترونية وخطوط الاتصال بالشبكة العالمية وما هي كلفت الاتصال بالشبكة العالمية بداخل الدولة، وما هي الحلول والخطط البديلة.

في هذا الفصل نستعرض بدءا من المبحث الأول مراحل التحول التي تمر بها الحكومة الالكترونية من بداية الإعلان إلى التطبيق الفعلي، ومنه تمت الإشارة إلى الأطوار التي يمكن أن تبدأ بها بعض الدول في تطبيق الحكومة الالكترونية التي لا تتوافر بها المعطيات الرئيسية للتطبيق المتكامل للحكومة الالكترونية، وفي المبحث الثاني تم استعراض متطلبات التحول إلى الحكومة الالكترونية من بنية أساسية وتوفر رؤية رسمية وتطوير للنظم الإدارية وتوفر التشريعات القانونية التشريعية وغيرها، وفي المبحث الثالث تم عرض الآثار المترتبة على تطبيق الحكومة الالكترونية الايجابية منها والسلبية وقد قمنا باستعراض بعض الوسائل الممكنة لمعالجة التأثيرات السلبية من تطبيق الحكومة الالكترونية.

وإن هاجس التحول للحكومة الالكترونية أصبح ضرورة ملحة ومطلبا اجتماعيا قبل أن يكون مطلباً حكومياً وسياسياً، وقد يكون تقليعة من التقليعات في هذا العالم المتغير في جميع جوانبه ونواحيه، وقد يكون نتيجة الثورة في وسائل النقل والاتصال وسرعة تواصل وتلاقي ثقافات الشعوب في العالم الواسع بجغرافيته، القريب بوسائل تواصله واتصاله ونقلت إلى مسامع وعقول الشعوب وأصبحت تتغنى بها وتطالب في تطبيقها على وجه السرعة والحين نظرا لإيجابيتها، فهي المخلص من الكثير من المشاكل والمصاعب البيروقراطية بالنظم البالية في الحكم والإدارة وتسهل الحصول على أبسط الخدمات للمواطن في مجتمعات انتشرت فيها المحسوبية والظلم والفساد

خاصة في الدول النامية[1]، وقد يكون أصحاب الخطط الاستراتيجية والساسة في هــذه الدول والمجتمعات أول المنادين بعملية التحول ويعلمون جيدا ما لعملية التحول ومــا عليها وما هي الأسس والمبادئ التي ترتكز عليها الحكومة الالكترونيــة ومــا هــي الاستعدادات السابقة والمرافقة واللاحقة تنظيمياً وفنياً ومالياً وثقافياً اللازمــة لعمليــة التحول وما هي المراحل التي يجب أن تمر بها وما هي الإجراءات التي يجب القيــام بها في كل مرحلة وكذلك ما هي الكلفة المادية والاجتماعية التي يجب أن تــدفع فــي مقابل الحصول على هذا المطلب وما هي الآثار الإيجابية والفوائد المرجــوة لجميــع الجوانب المؤثرة والمتأثرة بالعمل الحكومي، وكذلك تقدير التأثيرات الــسلبية لتطبيــق الحكومة الالكترونية وكيفية التقليل من أثرها المباشر وغيــر المباشــر، ومــا هــي المعوقات المتوقعة التي قد تصادف تطبيق الحكومة الالكترونية وما هي السبل لتفاديها والحد من تأثيراتها؟

ثامناً البعد الأمني:

تعد مسألة الأمن من أهم المخاوف في تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية، حيــث يستوجب الأمر وضع مواصفة قياسية لتأمين المشروع، والتعاون مع كافــة الجهــات المختلفة وبخاصة أجهزة الأمن القومي، كما ينبغي وضع نظم تشفير خاصة لتحقيــق الآمان، حتى إذا تم اختراق نظام يصعب اختراق النظام التالي، مع استخدام العديد من وسائل التأمين بداية من الحائط الناري ونظم التعرف إلى الاختــراق، ووضــع نظــم للتعرف إلى الفيروسات على سويتش الشبكة.

(1) عقب توجيهات المحكمة العليا في جمهورية الهند ، أصبحت اللجنة الأهلية المركزية هيئة قانونية مخوّلة في البدء بتحقيقات، بناء على قانون منع الفساد الذي صدر عام . 1988 وأطلقت اللجنة موقعا على الانترنت عام 1999، وأحاطت الشعب علما بدورها واستراتيجيتها وأرشدت المواطنين إلى كيفية تقديم الشكاوى ضد الفساد بدون خوف من اكتشاف أمرهم أو افتضاحه .كما سلّطت اللجنة الضوء على أداء الدوائر المتنوعة المسؤولة عن القيام بالتحريات. لمزيد من التفاصيل يرجى الوصول للموقع الالكتروني للبنك الدولي "www1.worldbank.org/publicsector/egov/bhoomi_cs.htm"

ويجب عدم الاستهانة بمسؤولية الأمن المعلوماتي في الدولة وأجهزتها الحكومية واعتبار أنها مسؤولية جزئية من مسؤوليات إحدى الإدارات العامة، وإنما ينبغي دراسة إمكانية تطوير تشكيلات جديدة داخل الحكومة مثل وحدة الأمن المعلوماتي والرقابة الأمنية المعلوماتية من أجل السهر على أمن البلاد الإلكتروني.

الفصل الثاني
مراحل و متطلبات الحكومة الالكترونية

مقدمة :

لكل مجتمع خواصه المختلفة التي تميزه عن باقي المجتمعات ومقياس نجاح تجربة ما في مجتمع ما ليس بالضرورة أن تنجح في مجتمع آخر وإنّ تطابقت بعض خواصه ، فيجب إجراء مسوح ودراسات واقعية حول خواص أي مجتمع ومدى تقبله واستعداده لعملية التحول في الخدمات الالكترونية ومدى قابليته لاستخدام التقنيات الحديثة للوصول لمواقع الخدمة الالكترونية وكذلك مدى توفر الأجهزة الالكترونية وخطوط الاتصال بالشبكة العالمية وما هي كلفة الاتصال بالشبكة العالمية عن طريق مقدم الخدمة المحلي، وما هي الحلول والخطط البديلة، وسوف نحاول هنا أن نضع طرقاً تناسب مدى استعداد أي مجتمع للتحول للحكومة الالكترونية على حسب المعطيات المتوفرة ونوضح أنه بالإمكان التحول الآن وليس هناك مبرر للانتظار لتقديم الخدمات الالكترونية والاستفادة من الفوائد التي تقدمها الحكومة في حلتها الجديدة.

المبحث الأول
مراحل التحول إلى الحكومة الالكترونية

أولا : أطوار التحول إلى الحكومة الالكترونية:

ما زالت نسبة انتشار الانترنت في الدول النامية ومنها الدول العربية قليلة نسبيا حتى مع الزيادة المتوقعة خلال 5- 10 سنوات القادمة، وبالتالي يجب عدم حصر

طريقة تقديم الخدمات الحكومية الالكترونية بالانترنت فقط والأخذ بعين الاعتبار استخدام طرق ووسائل بديلة.

فيمكن تقديم الخدمات للجمهور إما عن طريق قنوات الاتصال المباشر online مثل الويب والانترنت والرسائل النصية SMS وخدمة التلفاز التفاعلية والأكشاك الالكترونية وأجهزة الجيل الثالث من الهواتف المتحركة وأجهزة الهاتف الكفي PDAوغيرها، أو عن طريق قنوات الاتصال الغير مباشر offline مثل أجهزة الهواتف الأرضية ومراكز الاتصال Call Center أو عن طريق الحضور المباشر لصاحب الخدمة أو عن طريق البريد العادي.(1)

ولقد تم تقديم خدمات حكومية الكترونية ناجحة في أماكن مختلفة من العالم باستخدام أنواع أخرى من التكنولوجيا غير الانترنت، مما نتج عنها تحسين أداء الخدمات الحكومية، وفي حالات عدة يمكن تطبيق الحكومة الالكترونية على خطوات مرحلية تبدأ متواضعة وتتعاظم مع مرور الوقت(2).

الطور الأول: تكنولوجيا الفاكس والهاتف

يمكن لجهازي الفاكس والهاتف أن تقوما بتسهيل الحصول على بعض الخدمات حيث تعتبر أجهزة الفاكس والهاتف مناسبة جدا لبدء استخدامات الحكومة الالكترونية لعدة أسباب:

1. نظرا لانتشارها العالي في معظم البلدان
2. بساطة استخدامهما فهما اختراع قديم نسبيا وتَعَوَّد الناس عليه منذ فترة طويلة.

---

(1) Leo Van Audenhove (IBBT-SMIT), Ilse Mariën (IBBT-SMIT), Multichannel e-Government In-depth user and usability research in Flanders, available at http://www.vleva.eu 25/2/2009.

(2) أبوبكر محمود الهوش، **الحكومة الالكترونية الواقع والأفاق**، (القاهرة: مجموعة النيل العربية، 2006)، ص266.

3. قلة كلفة الحصول عليهما مقارنة بالحصول على جهاز حاسب وعلى خط انترنت.
4. تناسب الدول التي تفتقر إلى بنية اتصالات تحتية تكفي لاستخدامات الانترنت الكثيفة.
5. تمثل فرصة لبدء استخدام الحكومة الالكترونية نظرا لضعف الدعم المادي واختصار للوقت.

ويمكنها أن تبدأ الحكومة بتقديم الخدمة المركزية عن طريق مركز المناداة (Call Center) حيث يمثل ذلك محطة لتجميع وتصنيف المكالمات والفاكسات الواردة، ومن ثم إعادة توجيهها إلى الدوائر الحكومية ذات العلاقة، وتقوم الحكومة أيضا بإدارة الوثائق وفهرستها ضمن نظام مناسب ليتسنى استخدام الوثائق والرجوع إليها من قبل عدة دوائر حكومية أو من صاحب العلاقة نفسه، بالإضافة لذلك ضرورة توفر إمكانية ضمان وصول أي وثيقة أو التأكد من إعلام المستخدم عن موعد تجهيز هذه الوثائق لكي يعمل على استلامها.

كما أن هناك ضرورة لتوفير معلومات عن طريق الاتصالات عن الحالة أو المرحلة التي وصلت إليها الوثيقة للمستخدمين الذين طلبوها.(1)

وهنا فإن هذا الطور، ورغم أنه لا يستوفي الحد الأدنى من الحكومة الالكترونية، إلا أنه يعد الأساس والقاعدة والمنطلق الضروري نحو الحكومة الالكترونية، ومن هذا الباب أوردناها كطور أول نحو الحكومة الالكترونية.

الطور الثاني: مراكز الخدمة أو الأكشاك الالكترونية:

بدأت العديد من الحكومات في العالم تقديم الخدمات الحكومية عن طريق مراكز الخدمة التي تنشئها الحكومة أو ما تسمى الأكشاك الالكترونية المتعددة الأغراض

---

(1) أحمد فخري الهياجنة، ورقة عمل بعنوان " البلديات الإلكترونية تجارب عربية وعالمية"، مقدمة لورشة عمل "**أفضل الممارسات العربية والعالمية**"، عمان، 29 – 30 مايو 2006م .

والمعروفة أيضاً باسم أكشاك الخدمة الذاتية، هي ببساطة أجهزة حاسوب متعددة الأغراض تقدم منفذاً للمعلومات بطرق الكترونية. وإن عملية دمج تقنيات الحكومة المختلفة سمحت للأكشاك هذه بالقيام بعمليات متعددة، فمثلاً تمكّن هذه الأكشاك مستخدميها من القيام بعملية دفع الكترونية والحصول على خدمات معينة، مثل الاستعلام ودفع الفواتير، عبر استخدام بطاقات السحب الآلي المعروفة[1].

ويتم نشرها بمواقع يسهل الوصول إليها من مستحقي الخدمة مثل الميادين الرئيسة أو المراكز التجارية، وهذه الأكشاك ذات فائدة عظيمة للجمهور الذين لا يملكون الوقت الكافي للتوجه لموقع الحكومة الفعلي أو الذين قد لا يكون لديهم القدرة على الوصول لموقع الحكومة الفعلي للقيام بهذه الخدمات.

الطور الثالث: استخدام الانترنت مباشرة:

تقوم معظم الحكومات الوطنية بتقديم خدمات الحكومة الالكترونية اعتمادا على موقعها الالكتروني على شبكة الانترنت من أي مكان يتوفر فيه جهاز حاسوب وخط اتصال بالانترنت يستطيع من خلاله مستحق الخدمة الوصول للموقع الالكتروني لتشغيل الأنظمة الالكترونية التي يستطيع من خلالها الحصول على الخدمة المقصودة، ولتوفير هذه المتطلبات نحتاج إلى:

1. استثمارات عالية تشمل أجهزة الحواسيب الشخصية وملحقاتها وأجهزة الربط الشبكية وخط اتصال للوصول لشبكة الانترنت.
2. بنية تحتية وطنية للاتصالات.
3. نقطة اتصال واحدة مع الحكومة تمثل البوابة الرئيسية للانترنت.
4. شبكة حكومية آمنة لتوصيل الدوائر الحكومية فيما بينها.

---

(1) لجنة أبوظبي للنظم والمعلومات، ملحق بعنوان "**التقرير السنوي 2007**"، يبين انجازات اللجنة لعام 2007 حول تطبيق الأنظمة الالكترونية في إمارة أبوظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة، أبوظبي 2007 ص15.

ناهيك أيضا لحاجة كبيرة في مجال مهم مثل نشر الوعي العام بين المواطنين وتقـديم التدريب المناسب لهم وتدريب موظفي الحكومة وإعادة تصميم الإجـراءات والـنظم المستخدمة في الدوائر الحكومية والعمل علـى تطـوير معـايير اسـتخدام وتبـادل المعلومات.[1]

ونؤكد هنا أنه يمكن اعتبار طور التحول عن طريق الهاتف والفاكس نقطة البدايـة لتلك الحكومات التي على وشك البدء في بناء الحكومة الالكترونية والحصول على أقل القليل من إيجابيات التحول الالكتروني وإدخال تبسيط على إجراءات العمل المتبعة، وفي نفس الوقت يتم الانتقال تدريجيا لتقديم الخدمات على الموقع الحكـومي علـى شـبكة الانترنت بالتوازي وذلك لكي نتغلب على الفوارق في المعرفة واستخدام التكنولوجيا بين أفراد المجتمع (Digital Divide)، ولتقديم الخدمات إلى قطاعات المجتمع التي لا تمتلك أجهزة حاسوب شخصية ولا يتوفر لديها إمكانية الحصول على خدمات الانترنت.

والجدير بالذكر هنا بأن هنالك على أرض الواقع تداخلا بين الأطوار، ولا يـأتي هذا التقسيم إلا من باب التصنيف الذهني وتسهيل تناول الموضوع، حيث إنّ الطـور الثالث مثلاً لا يتنافي مع احتوائه على بعض معطيات الطور الثاني، كمـا أن هنالـك بعض المجتمعات التي يمكن تصنيفها ضمن الطور الثاني، ومع ذلك فقد دخـل فـي الخدمة فيها بعض معطيات الطور الثالث.

وهكذا، لا يمكن بحال من الأحوال القول بوجود حكومة الكترونية كاملة الأركـان بواسطة الهاتف والفاكس، فبالعودة لتعريفنا للحكومة الالكترونية في هذه الدراسة بأنها:

كيان يضم كافة القطاعات والأجهزة الحكومية التي تعمل على تقديم المعلومات وأفضل الخدمات للمستفيدين منها بشفافية وعدل ومساواة، بسرعة ودقة متناهية على مدار الساعة ومن أي مكان باستخدام التقنيات الحديثة المتطورة، مع ضمان تطبيق أفضل السبل في الحماية وسرية المعلومات.

---

(1) أبوبكر محمود الهوش، مرجع سابق ص268.

فتعارض مفهوم الحكومة الالكترونية هنا مع الطور الأول يكمن في :

1. لا يمكن بطريقة أو بأخرى الحصول على معلومات متكاملة عن طريق الهاتف والفاكس مقارنة باستخدام مميزات أجهزة الحاسوب وخدمة الانترنت في الوصول للمعلومات وكمية نقل المعلومات وطرق عرضها.
2. كذلك لا يمكننا بحال من الأحوال الحصول على خدمات بسرعة متناهية عن طريق الهاتف والفاكس والتي لا بد من تواجد العنصر البشري لإتمام مجموعة من العمليات كإدخال البيانات الرئيسية المطلوبة للخدمة وإجراء عمليات التدقيق اليدوي مقارنة مع توفر الوصول المباشر لمستحق الخدمة على شبكة الانترنت لقواعد البيانات للأنظمة الالكترونية والمعالجة الآلية للعمليات بدون التدخل البشري والحصول على النتائج مباشرة، قد تكون في مدة تقاس بالثواني.
3. كذلك ليس هناك مقارنة لتطبيق معايير الخصوصية والسرية على البيانات والمعلومات المتداولة عن طريق الهاتف والفاكس مقارنة بتطبيقها على الأنظمة الالكترونية على شبكة الانترنت.

وفي النهاية يمكننا القول إنها قد تسمح للحكومات البدء بسرعة في مشروع الحكومة الالكترونية مستخدما ما هو متوفر من التكنولوجيا ولكي تكسب الخبرة اللازمة وتعمل على تأسيس مجموعة المواطنين دائمي الاستخدام للتكنولوجيا. وبناء عليه يمكن لهذه الخدمة أن تنمو مع الزمن لتصبح خدمة تستخدم الانترنت[1].

ثانيا: خطوات التحول إلى الحكومة الالكترونية:

إن التحول للحكومة الالكترونية هي عملية منظمة وتمر بمراحل مختلفة ومتتابعة وكذلك هي الخدمات الحكومية في طريقها للوصول إلى الخدمات الالكترونية التي تقدم

(1) أبوبكر محمود الهوش، مرجع سابق ص 268.

عن طريق الحكومة الالكترونية، فهي مراحل يشعر بها المستفيد ويؤثر فيها ويتـــأثر بها، فيجب إشراكه بكل الطرق الممكنة للوصول إلى الهدف المقصود ألا وهو التحول إلى الحكومة الالكترونية وهي كما يلي(1):

الخطوة الأولى: الإعلان

يقتصر دور المؤسسة الحكومية على حفظ البيانات وتحديثها وعرضـــها بوســيلة مناسبة على المواطن أو الأطراف التي تطلبها، ويتوقف دور الحكومة عند هذا الحــد فهي تعجز عن تقديم أية خدمات تتجاوز عرض المعلومات . فلا توجد خدمات تفاعلية تتضمن استقبال بيانات من المستخدم وتشغيلها وإخراج نتيجـــة جديــدة، بـــل تكتفـــي المؤسسة الحكومية بعرض ما لديها من بيانات وهي في هذه المرحلة تقدم للمـــواطنين خدمات من قبيل الاستعلام عبر الانترنت عن فواتير الهاتف أو مخالفات السيارات.

وعليه يمكن ترجمة ما يمكن للحكومة أن تعمله في هذه الفترة:

1- **بناء بوابة أساسية حكومية على الانترنت** تخصص لاســتخدام الخــدمات الحكومية، بحيث يتوفر فيها كافة المعلومات والبيانات مفصلة عن متطلبــات الحصول على تلك الخدمات التي يتوقع أن يحتاجها المستخدم حول الخدمات والمعاملات التي يرغبها.

2- **الإعلام المجتمعي عن بدء توفير الخدمات** من خــلال وســائل الإعــلان والندوات المتخصص، بالطبع لا يكون هناك أي خدمات تفاعلية تــستهدف إحداث ردة فعل لدى المستفيد، ويمكن أن يتحقق في هذه المرحلـــة هـــدفان رئيسان هما:

أ- إعطاء الأجهزة الحكومية الوقت اللازم للاطلاع على ما أنجــز فـــي هـــذه المرحلة وإضافة ما يلزم لاستكماله استعدادًا للتحول للمرحلة التالية.

---

(1) Richard Heeks, **Reinventing Government in the Information Age: International Practice in IT-Enabled Public Sector Reform (Routledge Research in Information Technology and Society)**, (London: Routledge, 1999), pp5-6.

ب- تعريف الجمهور المستهدف بالمواقع الحكومية، حتى يكوّنوا تصورًا حول الخدمات التي يتوقعون أن يقدمها لهم الموقع، ومدى مناسبته لما وضع من أجله، وحول مدى مناسبته لتأديته الخدمة الكترونيًا من عدمه، بحيث يكون تنفيذ هذه التوعية والإعلان على كافة المستويات الحكومية والأهلية.(1)

الخطوة الثانية: التبادل

تنتقل الحكومة في هذه الخطوة إلى تقديم خدمات وتعاملات بسيطة للمستخدم، بحيث يكون التفاعل هنا في اتجاه واحد فقط، بحيث تضمن الخدمات استقبال بيانات خاصة من المستخدم واعتمادها وتسجيلها لدى أرشيف المؤسسة الحكومية، أي أن المستخدم يقوم بتطوير بياناته بذاته، وهو بذلك يقوم أو يحل محل الموظف الحكومي، وتقدم الحكومة في هذه المرحلة للمواطنين خدمات من قبل تسلم التراخيص والدفع عن طريق الانترنت بواسطة بطاقات الائتمان(2)، ويتم خلال هذه المرحلة أيضا تبادل المعلومات عبر إرسال الردود والآراء عبر المواقع الالكترونية المعينة، وذلك لرصد كل ما يرد إليه من آراء واستفسارات وملاحظات من الذين زاروا الموقع الالكتروني.

وهناك عدة إجراءات مهمة تتم في هذه الخطوة وهي:

1- **العمل على تبسيط النماذج** المستخدمة لتأدية الخدمات الحكومية للجمهور.
2- **إتاحة إمكانية ملء النماذج المجانية** بعد طباعتها من شبكة الانترنت وقبولها لدى جهات تأدية الخدمات العامة.
3- **توفير الخدمة الصوتية للخدمات الحكومية المسجلة** على شبكة الانترنت من خلال استخدام خط هاتفي مخصص لذلك والذي يتيح للمستخدم التعرف إلى

(1) ورقة عمل إعداد مركز المعلومات بديوان الخدمة المدنية بدولة الكويت بعنوان "الحكومة الالكترونية" مقدمة للندوة العاشرة حول الحكومة الإلكترونية الواقع والمعوقات، وسبل التطبيق بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية (الرياض: **معهد الإدارة العامة**، 2004م) ص15.

(2) Karen Laynea, Jungwoo Leeb, **Developing fully functional E- government A four stage model**, (Las Vegas: University of Nevada, 2001), p128.

متطلبات إجراء الخدمة والنماذج والرسوم المطلوبة والتوقيت لإنهاء الخدمة[1].

الخطوة الثالثة: التفاعل

ترتقي الحكومة خطوة أخرى حيث تتخذ الخدمات والتعاملات التفاعلية بين المؤسسة الحكومية والمستخدم شكلا ثنائيًا في الاتصال، فيتم السماح للمستخدم بإدخال بيانات محددة، ثم تقوم المؤسسة العامة بتشغيل هذه البيانات الكترونيًا بحيث تعطي المستخدم نتيجة جديدة.

وفي هذه الخطوة يتم اتصال من المواطن يتبعه رد من الحكومة عبر الموقع الالكتروني، وتقدم الحكومة في هذه المرحلة خدمات عبر الانترنت من قبيل خدمات تجديد التراخيص، واستخراج شهادات رسمية، وتكمن درجة الصعوبة في هذه المرحلة في عملية التعرف إلى المستخدم وتأكيد شخصيته ومكافحة عمليات التزوير وأمن المعلومات، وهذه المرحلة تعد مرحلة العمليات والنضج بحيث يتمكن الجمهور من تنفيذ كافة متطلبات الحصول على الخدمة مباشرة من الموقع على الويب، مع الأخذ بعين الاعتبار أهمية التغذية العكسية في هذه المرحلة والمتحصل عليها من قبل المستفيدين حول متطلباتهم وتطلعاتهم للخدمات المطلوبة.

طرق تنفيذ المعاملات كما يلي:

1- **تنفيذ المعاملات الحكومية على شبكة الانترنت بشكل مباشر online** بشكل كلي أو جزئي من خلال:

أ- الاتفاق مع جهات تأدية الخدمة واستصدار القرارات المنظمة لذلك.

ب- تطوير النظم التي توفر تلك الإمكانية مع مراعاة وضمان السرية والخصوصية.

---

(1) سامي عطا الله، مرجع سابق ص6.

2- **إنهاء بعض الخدمات من خلال الهاتف أو البريد الالكتروني**، وخاصة التي تستخدم البيانات الرقمية مثل العمليات المصرفية المختلفة.[1]

الخطوة الرابعة: التوصيل

تواجد الرابط الشبكي بين المؤسسات الحكومية المختلفة، بحيث يتمكن المستخدم من الحصول على الخدمات العامة من مختلف الجهات الحكومية بشكل تفاعلي ومن موقع الكتروني واحد، تصنف فيها الخدمات حسب الحاجات والمهمات وليس حسب الإدارات والجهات .وهنا تتميز الحكومة الالكترونية بإمكانية تقديم خدمات حكومية متصلة طبقاً لاحتياجات المستخدم عبر منفذ الكتروني واحد بحيث يستطيع المستخدم من خلاله أن يستخرج مثلا شهادة ميلاده، بالإضافة إلى تجديد رخصة سيارته والاستعلام عن سداد التزاماته الأخرى، دون أن يضطر إلى مفارقة الموقع الالكتروني ليدخل إلى موقع جديد[2].

وتتميز هذه الخطوة بأنها مرحلة تكامل الأعمال الحكومية وذلك من خلال تحقيق الربط الالكتروني الكامل بين قواعد البيانات الحكومية، وإتمام جميع المعاملات والخدمات مباشرة من **خلال ذلك الربط ويتطلب ذلك:**

1- استكمال بناء النظم وقواعد البيانات في الوزارات والمصالح التي تقدم الخدمات.
2- تطوير أسلوب تقديم الخدمات بالجهات الحكومية وتدريب القائمين عليها.
3- إعادة هندسة نظم وإجراءات الجهات الحكومية لاكتساب القدرات على التعامل مع المنظومة الالكترونية.
4- توفير الآليات اللازمة لضمان سرية وخصوصية المعاملات.

(1) طلال أبو غزالة، ورقة عمل بعنوان "الحكومة الإلكترونية " مقدمة **لندوة المعلوماتية في الاقتصاد**، دمشق، 2001، ص6.

(2) Karen Laynea, Jungwoo Leeb, OP.CIT., p132.

ويكننا القول إن تطور الحكومة الالكترونية يجب أن يصحبه تطور في تقنيات أمن المعلومات، وهذا ما يؤكد على أهمية تطور أمن المعلومات في كل مرحلة من مراحل تطور الحكومة الالكترونية[1].

الخطوة الخامسة: التميز

ونرى أن الاتجاهات الحديثة في الإدارة وتعميم السعي نحو التميز في كافة المجالات العامة والخاصة بالنسبة للمؤسسات يفرض على الحكومات أن تراعي التميز[2]، ولهذا تم التأكيد عليها هنا كمرحلة لا يمكن تجاهلها في مجال الحكومة الالكترونية المعاصرة، وكذلك لتبرهن الهيئة الحكومية الالكترونية على نجاح مشروعها بالتمييز في تقديم خدماتها وبذلك تصل الخدمات المقدمة إلى مرحلة الكمال والرشد وإن المستفيد أو المواطن وصل إلى مرحلة الرضا الكامل عن التغيير ما قبل انطلاق مشروع الحكومة الالكترونية وبعدها، بأن تقوم المؤسسات الحكومية هنا بالاتصال بالمواطنين عبر وسائل الاتصال التي تلائمهم، دون أن تنتظر منهم أن يبادروا هم بالاتصال، فتقوم مثلا بإرسال رسالة للمواطنين عبر الهاتف المتحرك لتذكيره بميعاد تجديد رخصة القيادة أو دفع فاتورة الهاتف، حتى يدخل بعض البيانات التي تمكنه من الحصول على الخدمة العامة في الوقت المناسب، فيحصل على الرخصة أو يسدد فاتورة الهاتف من جهاز الهاتف الجوال، وفي هذه المرحلة تكون الحكومة الالكترونية ربطت نفسها بالمواطنين في منظومة الكترونية واحدة ومتكاملة، بحيث يتلاشى دور الموظفين الوسطاء تمامًا، ويصبح الأداء رقمي بنسبة مئة في المائة.

---

(1) William j. & Ahmed k. Emagarmid, OP.,CIT.,P7.

(2) عبدالكريم ابوالفتوح درويش، **إدارة الجودة ونماذج التميز بين النظرية والتطبيق**، (الشارقة: مطبوعات شرطة الشارقة، 2006)، ص12.

ثالثا: الدور التشجيعي لعملية الانتقال:

وهنا نرى ومن خلال مراحل تحول الحكومة التقليدية إلى حكومة الكترونية، وجدنا أنها تمر بمراحل متعاقبة بحيث ترتقي الحكومة شيئًا فشيئًا حتى تتنقل إلى الحكومة الالكترونية التي تعتبر تطويراً للحكومة التقليدية في تقديم خدماتها، حيث إنه يجب أن تقوم الهيئة المكلفة بتطبيق الحكومة الالكترونية بتكثيف وبرمجة العمل الإعلامي الموجه، **ونقترح** انه عند المرحلة التي يتم فيها توفر الخدمات على الموقع الالكتروني من جانب وفي مقار الحكومة التقليدية من جانب آخر أن يتلمس الجمهور جوانب الفوائد المرجوة وأن يشعر بعملية التحول الجارية وأن يشارك بها وإلا ستكون الجهود والتكاليف قد ذهبت سدى، وذلك بأن يتم تشجيع الجمهور بالتوجه للاستخدام الالكتروني **وتفضيل الحصول على الخدمات الالكترونية وهنا بعض الطرق المقترحة:**

1. **المفاضلة في رسوم الخدمة** العادية المباشرة من مقر الحكومة مع خصم ولو كان ضئيلا عند إجراء نفس العملية عن طريق موقع الحكومة الالكترونية.
2. **نشر ثقافة الخدمة الالكترونية عبر الجهاز التعليمي** وخلق جيل يحصل على خدماته المدرسية المعتادة عن طريق موقع المدرسة الالكتروني من بيان لدرجاته ونسبة التحصيل الفصلي وكذلك المخاطبات بين المدرسة وأولياء الأمور تتم جميعها عن طريق البريد الالكتروني.
3. **العمل على ابتكار مواقع الكترونية صديقة** وقريبة جدا من توقعات المستخدمين وتراعي تفاوت قدراتهم وذكية بحيث إنها تعتمد على ابتكار الأفكار التطويرية الجديدة والبعد كل البعد عن التعقيد وتكرار المتطلبات. ومن ضمن ذلك تعدد اللغات بما يغطي اللغات المتداولة بين الجمهور، ومراعاة ذوي الاحتياجات الخاصة كتوفير الدلالة الصوتية على العملية

لمساعدة ضعيفي النظر، إضافة إلى تمكين الأنظمة تمييز أحرف بريل على مفاتيح الإدخال ليميزها الكفيف عندما يستخدم الخدمة[1].

4. **اختيار وسائل حديثة للترويج لها تكون قريبة من الاستخدام اليومي** للمستفيدين مثال إرسال رسائل نصية على جهاز الهاتف المتحرك، وذلك بعمل مجموعات إخبارية معينة للحصول على آخر الأخبار وهي خدمة مجانية تقطع تكلفتها من الحملات الإعلانية وسوف تستقطب فئات معينة لها ميول واهتمامات مشتركة من شريحة كبيرة في المجتمع كالأخبار السياسية والرياضية والاقتصادية، ومن خلال هذه المجموعات تستطيع نشر الدعاية اللازمة للحكومة الالكترونية والإعلام عن ما هيه الخدمات الحديثة المضافة والاستفادة كذلك من التغذية الراجعة.
5. **التحفيز على الاستخدام** وذلك من خلال منح جائزة لأفضل عميل الكتروني بين فترات متباعدة شهريا أو فصليا ووضع بياناته على موقع الحكومة الالكترونية ونشره إعلاميا وتكريمه بشكل لائق وهذا يشكل تشجيعا للمستخدمين الآخرين إلى أن يحذو حذوه.

المبحث الثاني
متطلبات التحول إلى الحكومة الالكترونية

إن الانتقال بالخدمات التي توفرها الحكومة التقليدية إلى خدمات توفرها الحكومة الالكترونية لا يمكن أن يتم بضغط زر أو مدة زمنية قصيرة أو بحال توفير المتطلبات المادية الضرورية من أجهزة حاسوب وشبكات الربط الداخلية والخارجية والبرامج خاصة لتفعيل نظام الحكومة الالكترونية على شبكة الانترنت، وليس هناك وصفة

---

(1) باسم شاهين، ورقة عمل بعنوان "هل الحضور الحكومي على النت رفاهية أم ضرورة"، مقدمه لندوة "الحضور الحكومي على الإنترنت" **الشارقة**، بتاريخ 2007/5/9م.

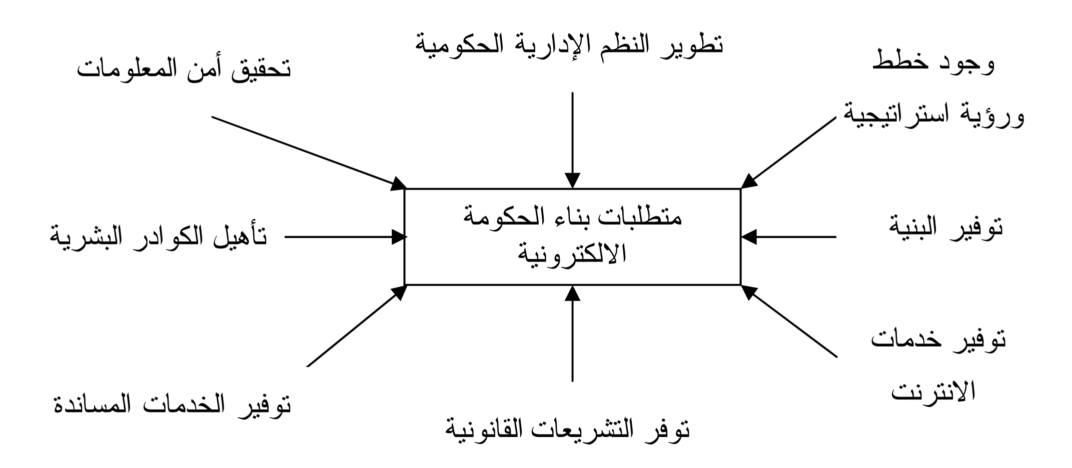
جاهزة لعملية التحول إلى الحكومة الالكترونية، فالخدمات التـــي تقــدمها المؤســـسات الحكومية الحالية بشكلها التقليدي والانتقال بها إلى الحكومة الالكترونية بشكلها الجديــد يجب أن تمر بمراحل متعددة وتلمس عدة جوانب منها مقدم الخدمة ومستقبل الخدمـــة فمهما تغيرت المعطيات فيجب أن يكون هناك دائما من يقدم الخدمة ومن يستفيد منها، بالإضافة إلى أن هناك تباينا كبيرا من مجتمع لآخر، فلا يمكننا مقارنة دولة مـــا وقــد وصلت مرحلة متقدمة في توفير البنية التحتية لخدمات أنظمة المعلومات والاتصالات وانتشار أجهزة الحاسوب وتوفر خدمة الانترنت مع دولة أخرى تعاني من صـــعوبات جمة في أنظمة المعلومات والاتصالات مع معدل دخل متدن للفرد، ولكن هذا التباين لا يقف حجر عثرة في سبيل الوصول إلى خدمات الكترونية باختلاف أشـــكالها وطـــرق تقديمها، كما يوضح الجدول التالي:

جدول (1) النسب المئوية لاستخدامات الانترنت في بعض دول العالم [1]

الدولة	عدد السكان	النسبة المئوية للسكان الذين يستخدمون الانترنت:	عدد خطوط الانترنت عالية السرعة
المملكة المتحدة:	60,943,912	68.6	14,360,816
سنغافورة:	4,608,167	58.6	881,300
الإمارات:	4,621,399	42.9	240,600
السعودية:	28,161,417	22	218,200
مصر:	81,713,517	10.5	427,100
عمان:	3,311,640	9.1	15,200

(1) موقع متاح لعرض معلومات عن مدى جاهزية دول العالم لتطبيق الحكومة الالكترونية Internet World Stats – Usage and Population Statistics. Available at: www.internetworldstats.com

ولقد أحدثت الثورة الرقمية تحولا هائلا في الكثير من المفاهيم والنظريات والأساليب والممارسات المتعلقة بالإدارة العامة، ومن خلال ما عرف بتطبيقات الحكومة الالكترونية التي أصبحت واقعًا تحرص كل دولة على التعايش معه والاستفادة من إمكاناته، بغض النظر عن مدى تفاوت وتيرة هذا السعي والحرص وشدته لتوفير هذه المتطلبات؛ ولذلك فإن عملية التغيير إلى الحكومة الالكترونية عملية تعتبر شاملة ومتشابكة، وتحتاج لجعل تطبيقاتها على أرض الواقع توفير عدة متطلبات أساسية، تشكل القاعدة التي يجب البدء بها بغية توفير الحد المناسب فيها، ليمكن بعد ذلك البدء في مرحلة التحول وإخراجها إلى حيز الواقع العملي، يوضح الشكل رقم (1) ما هي المتطلبات الضرورية لبناء حكومة الكترونية سليمة.



الشكل (1) المتطلبات الضرورية لبناء حكومة الكترونية سليمة

أولاً : وجود رؤية واضحة وخطط استراتيجية

إن وجود الرؤية الواضحة مهمة لتطبيق مشروع الحكومة الالكترونية، فهي تحدد أهداف التحول والكيفية التي ستكون عليها الحكومة الالكترونية في الفترة الزمنية القادمة والوضعية المناسبة لتحول العمل إلكترونيًا بما في ذلك مهام تتناسب مع النظرة

الوظيفية المنبثقة من رسالة الدولة وتوجهها الفكري والسياسي سواء كان ذلك على المستوى المحلي الوطني أو الدولي(1).

وفي دراسة لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي ورد أن توفير الرؤية المعلوماتية وتكنولوجيا الاتصالات في أي دولة سيضع الحكومة الالكترونية في موقعها المناسب من الاهتمامات الوطنية بحيث تشمل هذه الرؤية الحاجات الحالية والمستقبلية للدولة فيما يخصّ تنمية الموارد البشرية وأساليب إدارة الشؤون العامة(2).

ويتطلب أن تتضمن تلك الرؤية ما يلي:

1- أن تعتمد الحكومة على استراتيجية واضحة للتغلب على العوائق التي يمكن أن تعترض عملية التغيير وأن تعتمد الاستراتيجية على تقييم محدد ودقيق وشامل للوضع الراهن كمتطلب أساس وملح للعمل بكفاءة نحو تحقيق الأهداف.

2- يجب أن تكون الرؤية الالكترونية التي تتبناها الدولة عنصرًا من عناصر إطار واسع وشامل لتكنولوجيا المعلومات في الاقتصاد والمجتمع.

ويتطلب تحقيق ذلك العديد من الخطوات التفصيلية، هي(3):

أ- تشكيل إدارة أو هيئة أو نظام وطني لتخطيط ومتابعة وتنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية.

ب- وضع الخطط لمشروع الحكومة الالكترونية.

ج- الاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية للدراسة.

د- وضع المواصفات العامة والمقاييس للحكومة الالكترونية.

---

(1) محمود بن ناصر الريامي، ورقة عمل بعنوان "متطلبات الحكومة الالكترونية الفاعلة والتحديات التي تواجهها" مقدمة في مؤتمر الحكومة الالكترونية الواقع والتحديات، **مسقط**، 2003، ص8.

(2) سامي عطا الله، مرجع سابق ص14.

(3) بسام عبدالعزيز الحمادي، **مفاهيم ومتطلبات الحكومة الالكترونية**، (الرياض: معهد الإدارة العامة، 2002)، ص3.

هـ- التكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة حكومية.

و- تحديد منافذ الحكومة الالكترونية Portals أي البوابة الحكومية على شبكة الانترنت.

ز- الاستعانة بالقطاع الخاص لتنفيذ بعض من مراحل المشروع، أو المشاركة في بعضها بما يتمتع به من إمكانية وحرية إجراءات، حيث إنه أحد الأطراف المشاركة في الحكومة الالكترونية.

إنّ الحاجة والمصلحة العليا تحتم وضع الخطط موضع التنفيذ في هذه المرحلة مع وجود جهة ذات مستوى إداري رفيع على مستوى الدولة، تحتضن الأنشطة المعلوماتية وتجمع شتات هذه القطاعات وتنظم تعاملاتها إلكترونيا ووضع الاستراتيجيات والخطوط العريضة نحو التنفيذ، بما يضمن توحيد الطاقات والجهود المختلفة من خلال سياسات موحدة وتكاملية، مع كافة أنشطة الأجهزة الحكومية والمجتمع في آن واحد.

فيما تمثل البوابة الموحدة للحكومة الالكترونية الموقع الموحد لجميع الوزارات والهيئات الحكومية، التي تقوم بغرض خدمتها بما يناسب المستفيد، بحيث يتم تصميم الموقع الموحد طبقًا لمتطلبات المستفيدين وطبيعة المجتمعات والبيئات الإدارية مع الاهتمام بالبساطة في الموقع وتركيز الخدمات، ويشكل القطاع الخاص المتمكن من التقنية المعلوماتية بما يتوافر لديه من القدرة على التغيير ومواكبة المستجدات والتطورات، واستهدافه للعميل بشكل رئيس، عاملا مهما لنجاح الحكومة الالكترونية وذلك من خلال قطاع تقني وطني حقيقي، وتدريب وتجهيز الكفاءات الوطنية، والتعاون مع اقتصاد الدولة في توفير المستلزمات الضرورية لإنشاء الحكومة الالكترونية، من استثمارات في مختلف المجالات التقنية أو البشرية.

ثانياً: توفير البنية التحتية للأنظمة الالكترونية

تعد البنية التحتية المكون الطبيعي لمشروع الحكومة الالكترونية الذي لا يمكن قيام المشروع من دونها، فكلما كانت البنية التحتية للاتصالات صلبة كان لديها قدرة على

الوفاء بالمتطلبات العملاقة التي تستخدم تقنية المعلومات لتحميل أعمال الحكومة الالكترونية وبما يسمح باستيعاب الزيادة والتوسع المستقبلي.[1]

1- البنية التحتية الخارجية للأنظمة الالكترونية:

ويقصد بها العناصر التي يجب توفيرها خارج المؤسسة قريباً من المستفيد من أجل تمكينه من استخدام الخدمة المقدمة، فحيث **إن** الحكومة الالكترونية تعتمد بشكل مباشر على وسائل الاتصال وأنظمة المعلومات ولا يمكن أن تعمل هذه الأجهزة بدون أن تتوفر الإمكانات للبنية التحتية كاملة بالإضافة للخطط البديلة بعد دراسة الأخطار والمواقف المحتملة ولأنه ومن غير المعقول بعد البدء في تقديم الخدمات الالكترونية عن طريق الحكومة الالكترونية ونتيجة تعرضها لأي مشكلة تتوقف خلالها الحكومة عن تقديم خدماتها.

حيث إن توفر البيئة المعلوماتية يمثل عصب تطبيقات الحكومة الالكترونية، وهي تتكون من جزأين متكاملين هما شبكات الاتصال، ومراكز الخدمات. [2] وأخيراً الدعم البشري.

أ- **شبكات الاتصال:** وهي العمود الفقري لتنفيذ الأعمال الالكترونية بوجهٍ عام، حيث تقوم بنقل المعلومات وتبادلها عبر المواقع المختلفة، وتتكون من:

- **أقنية الاتصال:** وهي الوسط الناقل للمعلومات من مكان إلى آخر سواء كان ذلك عبر الأقنية السلكية والمتمثلة في الكابلات النحاسية أو كابلات الألياف البصرية، أو عبر أقنية لاسلكية، مثل الأقنية الأرضية والتي تعمل على النطاق الأرضي، أو من خلال أقمار الاتصال والتي تعرف بالأقنية الفضائية والتي تتميز بأنها لا يرتبط استخدامها بوضع مكاتب بل تسمح بالحركة مع استمرار الاتصال، وتمثل مهمة هذه الأقنية نقل المعلومات بسرعة عالية.

---

(1) محمود بن ناصر الريامي، مرجع سابق ص8.

(2) R.B. Heeks, **Building eGovernance for Development**, iGovernment paper no.12, IDPM, University of Manchester Uk, 2001.

- **محطات الاتصال الرئيسة:** تمثل محطات الاتصال العنصر الذي تحكم في نقل المعلومات، وتتكون من مكونات الكترونية مختلفة قد توجد كليًا أو جزئيًا في المحطات المختلفة تبعًا لوظائف المحطة وتتكــون مــن أجهــز ة الإرســال والاستقبال.

ب- **مراكز الخدمات:**وهي التنفيذ الذكي للأعمــال الالكترونيــة بــصفة عامــة، وتطبيقات الحكومة الالكترونية بصفة خاصة، حيث تتلقــى هــذه المراكــز متطلبات المستخدمين من الأعمال والخدمات التي يحتاجون إليها وتقوم بأدائها إلكترونيًا وفق إجراءات ذكية بإمكاناتها وإمكانات المراكز الأخرى المتوفرة على شبكة الانترنت.

ج- **الدعم البشري:** وهم أشخاص الدعم الفني المباشر للأنظمة الالكترونية أو عن طريق كاونتر المساعدة Helpdesk الذي يعتمد عملهم التواصل بشكل مباشر مع مستخدمي الأنظمة من الجمهور المستهدف لتلافي الأخطاء والعمل علــى تصحيحها أول بأول وكذلك منهم مدربو الأنظمة الالكترونية وهم حلقة الوصل بين البيئة الخارجية من الجمهور ومستخدمي الأنظمة والبيئــة الداخليــة مــن مصممي الأنظمة والمبرمجين وكذلك مديرو الشبكات والمهندسون المختصون.

2- البنية التحتية الداخلية للأنظمة الالكترونية:

وهي تتمثل جميع مستلزمات البنية التحتية لأعمال الحاسوب الداخلية وتنقسم إلــى تجهيزات غرف الحاسوب المركزية، وتجهيــزات أجهــزة الحاســوب وملحقاتهــا ، والمكونات البشرية المختصة.

أ- **تجهيزات غرف الحاسوب والاتصال المركزية** داخل مبنــى المنظمــة مثــل غرف الحاسوب المركزية Data Center وغرف الحاسوب المركزية البديلة Alternative Data Center, وأماكن الاحتفاظ بنسخ البيانــات الأساســية والاحتياطية وغير ذلك من المستلزمات الأخرى، وغرف الاتصالات الشبكية

Hub Rooms، والمكونات المادية الأخرى كـأجهزة الحاسوب الرئيسية Servers والشخصية PC's بمختلف أنواعها وقدراتها، وكذلك الأجهزة المساندة مثل الأجهزة الشبكية Network Equipments و بطاريات ومولدات الطاقة الاحتياطية UPS.

ب- **تجهيزات الحاسب الآلي:**أصبحت أجهزة الحاسوب جزءًا مهمًا في تطبيقات الحكومة الالكترونية وكافة المستندات والمعلومات الورقية التي كانت تحفظ يدويا وتقع في ضمن المسؤولية المكانية للإدارة الحكومية المعنية أصبحت الآن ضمن عهدة جهة الحكومة الالكترونية الفنية ومسؤوليتها المباشرة عن توفر هذه المستندات والتي أصبحت الكترونياً في وضع الحكومة الالكترونية وحفظها من أي عبث أو تعدّ من غير الأشخاص المخول لهم، ولذلك يجب أن تتوافر كافة التجهيزات اللازمة المتعلقة بأجهزة الحاسوب وأن تكون متاحة للأجهزة الإدارية للتمكن من تطبيق الحكومة الالكترونية بشكل يضمن لها الأمان والاستمرارية وتوفر البدائل المتاحة، وتشمل هذه التجهيزات:

- **المكونات المادية Hardware:** وهي مكونات جهاز الحاسوب الصلبة وتشمل وحدة المعالجة المركزية CPU وأجهزة الإدخال input unit وأجهزة الإخراج Output Unit بكافة أنواعها.
- **المكونات المنطقية software:** وهي البرامج software بكافة أنواعها من أنظمة التشغيل والأنظمة العاملة Applications وأنظمة الحماية Security Systems وغيرها.

ج- **المكونات البشرية peopleware:** حيث يمثل العنصر البشري مدخلاً إنتاجيًا أساسيًا لا غنى عنه في تطبيقات الحكومة الالكترونية، وبالتالي فإن تطوير وتدريب هذا العنصر يعتبر أمرًا ملحاً ويشمل هذا المكون العاملين في قسم أنظمة المعلومات، من مشغلين ومبرمجين ومحللين نظم ومهندسين إلى غير ذلك من المؤهلين في التخصصات اللازمة.

د- **الاشتراك في خدمات الدفع الالكتروني:** فمن غير المحبذ أن يبدأ المواطن أو صاحب مصلحة معاملته مع الدولة في استخدام البوابة الالكترونية لتنفيذ معاملاته ومن ثم ينتقل إلى الحكومة التقليدية من أجل دفع رسوم الخدمة، لذا يجب على الدولة بالإيعاز للأنظمة المالية بتيسير الحصول على المواطن على بطاقات الدفع الالكتروني من أجل إتمام عمليات وإجراءات الحكومة الكترونياً.[1]

ثالثاً: التوسع وتنويع خدمات الانترنت Internet Services

تعد خدمات الانترنت مجموعة من البرامج التي تسمح للأشخاص والهيئات باستخدام الانترنت بطرق متنوعة ومختلفة، وتنفذ الأعمال إلكترونيًا عن طريق الانترنت، والتي يتم من خلالها تنفيذ وتلبية متطلبات المستخدمين الإدارية، أو التجارية أو غير ذلك من الخدمات الأخرى التي يحتاجون إليها عبر مواقع الويب الذكية.

يجب أن يتصف الموقع الالكتروني الحكومي بعدة سمات أساسية هي:

أ- **البساطة و الوضوح:** أن يتسم الموقع الالكتروني للحكومة بالبساطة وعدم التكلف في وضع الشعارات والصور والرسومات.

ب- **السرعة** في عرض المعلومات وإنجاز الخدمات المطلوبة وذلك بالربط بواسطة خطوط اتصال ذات سرعات وكفاءه عالية، وتطوير نظم الكترونية بمواصفات فنية متقدمة.

ج- **الموضوعية والحيادية** في تقديم الخدمات لكل المستحقين لها.

د- **التكامل والمركزية** وذلك في عرض الخدمات مجمعة على موقع الكتروني واحد ومن ثم إنجازها.

(1) عباس بدران، مرجع سابق ص 99.

هـ- **السرية والخصوصية** في تقديم الخدمات وعرض المعلومات الخاصة بمستحقي الخدمة.

و- **الديمومة والاتصال المستمر** والتشغيل المتواصل طيلة 24 ساعة باليوم وسبعة أيام في الأسبوع، وذلك لعدم قبول فكرة التوقف عن تقديم الخدمات إلا للضرورة القصوى التي تجبر الحكومة الالكترونية عن مواصلة تقديم خدماتها وبعد استنفاذ الخطط البديلة.

ز- **العمل على تطويع اللغات المدمجة** لتشمل لغات يتقنها الجمهور المستهدف.

ح- **العمل على استيعاب جميع فئات المجتمع** بمن فيها من ذوي الاحتياجات الخاصة كإضافة ميزة التعرف إلى الأصوات داخل الموقع الالكتروني وتنفيذ الأوامر الصوتية، وتميز أحرف لغة بريل للفئات التي تعاني صعوبة في استخدام الكتابة بالأحرف الهجائية[1].

رابعاً: تطوير التنظيم الإداري والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي

إن التحول إلى الحكومة الالكترونية ليس قضية تقنية وحسب أساسها الحاسبات الآلية وشبكة الانترنت وشبكات الاتصالات وغيرها من الجوانب الفنية على أهميتها، ولكنها في الدرجة الأولى قضية إدارية[2]، وإن هذا التحول لا يتم بين يوم وليلة، أو بمجرد اتخاذ قرار بذلك ولكنه يتم تدريجيًا، وعلى مراحل وبعد إعداد يستغرق وقتًا

---

(1) باسم شاهين، مرجع سابق.

(2)- أمثلة من آثار تحويل الإجراءات والعمليات الحكومية في الولايات المتحدة الأمريكية توفر حكومات الولايات بالولايات المتحدة الأمريكية ما يقرب من 70% من التكلفة وذلك بالتحول إلى الخدمة الإلكترونية مقارنة بتكلفة تقديم نفس الخدمة عن طريق المعاملات المباشرة أو التقليدية.

تجديد الرخص في ولاية أريزونا إلكترونيا تتكلف 2 دولار أمريكي لكل عملية مقابل 7 دولار أمريكي بالطرق التقليدية. في ولاية واشنطن، نظم الشراء الحكومي الإلكتروني يوفر في المتوسط 10 – 20% من تكلفة المواد والمشتريات. في ولاية ألاسكا ، تكلفة تسجيل السيارات انخفض من 7.75 دولار أمريكي إلى فقط 0.91 دولار أمريكي باستخدام الطرق الإلكترونية.

وجهدًا وتحتاج الأجهزة الحكومية إلى خطوات متعددة، تأخذ صفة التحولات الجذرية للتحول لتطبيقات الحكومية الالكترونية، والتي قد تتعلق بجوانب أساسية هي[1]

1- تنظيم إداري من اجل حكومة الكترونية أفضل:

إن وجود تنظيم إداري على مستوى جيد من الكفاءة يساعد بشكل أساسي في تطبيقات الحكومة الالكترونية ومما لا شك فيه أن تهيئة التنظيم الإداري بما يتضمنه من إعادة هيكلة الهرم الإداري، وبيان حدود السلطات والمسؤوليات والواجبات، وضمان المداومة بين الجهود البشرية والإمكانات التنظيمية والمادية من أهم العوامل، والضرورة لجعل الأجهزة الإدارية الحكومية تؤدي خدمات ووظائف الحكومة الالكترونية بما يتناسب مع تطبيقات أطراف العلاقة سواء المستفيدين من تقديم الخدمات أو القائمين بالعمل أو الجهاز الإداري ذاته . إن كل ذلك لم يأت إلا عن إحداث تغييرات جذرية في التنظيمات الإدارية الحالية للتوافق مع ظروف الحكومة الالكترونية[2]. كذلك استحداث إدارات جديدة؛ فإذا كانت إعادة هندسة الإجراءات أمرًا ضروريًا كما سبق ذكره، فإنه سيتبع ذلك استحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج لبعض الإدارات مع بعضها بما يكفل تفعيلا نحو حكومة الكترونية تتميز بالكفاءة والفاعلية وسرعة الإنجاز، بحيث يتم هذا التحول في إطار زمني متدرج من المراحل التطويرية.

2- إعادة هندسة الإجراءات الحكومية "الهندرة" لتتناسب مع تطبيقات الحكومة الالكترونية:

إن إعادة هندسة الإجراءات الحكومية للحصول على جودة الإدارة وسرعة الإنجاز، وانخفاض التكلفة، وتحقيقًا لرضا العملاء يعد أمرًا ملحًا إلا أن إعادة هندسة

---

(1) بسام عبدالعزيز الحمادي، مرجع سبق ذكره، ص٤.

(2) يحيى محمد على أبومغايض، **الحكومة الالكترونية ثورة على العمل الإداري التقليدي**، (الرياض: مكتبة فهد الوطنية، 2004)، ص58.

الإجراءات الحكومية لا تقتصر على تطوير وتبسيط الإجراءات وأنماط التعامل مع الجمهور، بل تمتد كذلك إلى تطوير أنماط تلك العلاقات داخل أجهزة المنظمة ذاتها، إضافة إلى تطوير تلك العلاقات بين المنظمات العامة الالكترونية بعضها بعضا[(1)].

حيث إن مسألة التحول بالمنظمة إلى النظام الجديد للمنظمات العامة الالكترونية أكبر من مجرد ترميم، أو ترقيع، بل تقتضي عملية إصلاح جذرية تتضمن حلولا كاملة وشاملة لأجهزتها وتأطيرا لآليات العمل الرسمي.

خامساً: تهيئة أطر القوانين والتشريعات

من المؤكد أن الحكومة الالكترونية بدون تشريعات مناسبة لا تملك القدرة على حل النزاعات التي قد تنشأ نتيجة التداول الالكتروني للمعاملات، لذلك يعد اكتمال أطر التشريعات القانونية من الأسس الجوهرية لاكتمال وتعميم الحكومة الالكترونية[2]، ولذلك تحتاج الحكومة الالكترونية إلى استعداد تشريعي متكامل، لأن إجراءاتها ستنسف الكثير من المستقر من الإجراءات الحكومة التي وضعت التشريعات النافذة للتعامل معها وضمان الالتزام بها، بحيث تدرج كافة الأعمال مهما كانت تحت مظلّة الشرعية القانونية، التي تتمثل في النصوص الدستورية والقانونية واللائحية.[(3)]

سادساً: تأمين سرية وأمن المعلومات

يعد موضوع أمن المعلومات على الانترنت من أهم أسباب التخوّف لدى المؤسسات العامة والتجارية، والأفراد ومن أهم معضلات العمل الالكتروني، وإن أهم مخاطر الانترنت تسرّب المعلومات، الوصول غير المشروع، تعديل أو إلغاء

(1) عباس بدران، مرجع سابق ص80.

(2) عمر بن يونس، **المجتمع المعلوماتي والحكومة الالكترونية – مدخل إلى العالم الافتراضي–**، (القاهرة، دار الكتاب، 2003)، ص144.

(3) على الباز، ورقة عمل بعنوان "دور الأنظمة التشريعية في تطبيق الحكومة الالكترونية"، مقدمة لندوة "الحكومة الالكترونية الواقع والتحديات": **،مسقط**، 2003، ص164.

المعلومات، توقيف الخدمة، ويعد ضعف الأمن في مجال العمل إلكترونيًا ضعفًا للثقة مما يتطلب توفيرها ضمن الأنظمة الالكترونية ومستخدميها وفي البيئة الالكترونية لها أيضًا، إن الضرورة تستدعي البحث عن وسائل للحماية والحفاظ على المعلومات عند تبادلها عبر الشبكات.(1)

1- **أمن المعلومات بالمنظور الأكاديمي:** هو ذلك العلم الذي يبحث في نظريات واستراتيجيات توفير الحماية للمعلومات من المخاطر التي تهددها ومن أنشطة الاعتداء عليها.(2)
2- **أمن المعلومات بالمنظور التقني:** الوسائل و الأدوات والإجراءات اللازم توفيرها لضمان حماية المعلومات من المخاطر الداخلية والخارجية. (3)
3- **أمن المعلومات بالمنظور القانوني:** هو تدابير حماية سرية وسلامة محتوى وتوفر المعلومات ومكافحة أنشطة الاعتداء عليها أو استغلال نظمها في ارتكاب الجريمة.

وهناك عدة عناصر للثقة تمثل الأمن المعلوماتي وبالتالي لا بد من تحقيقها:

1- **السرية CONFIDENTIALITY**: وتعني التأكد من أنّ المعلومات لا تكشف ولا يطلع عليها إلاّ من قبل أشخاص مخوّلين بذلك(4).
2- **سلامة المحتوى INTEGRITY:** التأكد من أنّ محتوى المعلومات صحيح ولم يتم تعديله أو العبث به وبشكل خاص لن يتم تدمير المحتوى أو تغيره أو

(1) عباس بدران، مرجع سابق ص101.

(2) ذياب البداينة، **الأمن وحرب المعلومات**، (عمان: دار الشروق، 2002)، ص22- ص23.

(3) محمد فهمي طلبة وآخرون، **الحاسبات الالكترونية حاضرها ومستقبلها**، (القاهرة: مطابع المكتب المصري الحديث، 1999)، ص223.

(4) University of Wyoming Available at http://uwadmnweb.uwyo.edu/InfoTech/confidentiality/default.htm 1/3/2009.الموقع الالكتروني لجامعة وايمنغ الأمريكية

العبث به في أية مرحلة من مراحل المعالجة أو التبادل سواء في مرحلة التعامل الداخلي مع المعلومات أو عن طريق تدخل غير مشروع[1].

3- **استمرارية توفر المعلومات أو الخدمة AVAILABILITY** :- التأكد من استمرار عمل النظام المعلوماتي واستمرار القدرة على التفاعل مع المعلومات وتقديم الخدمة لمواقع المعلوماتية، وإنّ مستخدم المعلومات لن يتعرض إلى منع استخدامه لها أو دخوله إليها[2].

4- **عدم إنكار التصرف المرتبط بالمعلومات ممن قام به Non-repudiation** :- ويقصد به ضمان عدم إنكار الشخص الذي قام بتصرف ما متصل بالمعلومات أو مواقعها إنكار أنّه هو الذي قام بهذا التصرف، بحيث تتوفر قدرة إثبات أنّ تصرفا ما قد تم من شخص ما في وقت معين[3].

ويستلزم تحقيق الأمن الالكتروني توفير عدد من المتطلبات أهمها:

1- وضع السياسات الأمنية المناسبة لتقنية أنظمة المعلومات. [4]

2- استخدام أحدث نظم الحماية والعمل على تطويرها مثل الجدران النارية **Firewalls** ، إضافة للتشفير **cryptography** ، وكذلك نظم التحكم في الدخول و نظام تحري الاختراق **Intrusion Detection Systems (IDS)** ، وأنظمة وبرمجيات مقاومة الفيروسات.

---

(1) ذياب البداينة، ورقة عمل بعنوان"جرائم الحاسب والانترنت"، مقدمة للندوة العلمية لدراسة الظواهر الإجرامية المستحدثة وسبل مواجهتها، (الرياض: أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، 1999)، ص36.

(2) University of Miami/ Miller School of Medicine, Privacy/ Data protection Project – Confidentiality, Integrity, Availability, Available at: http://privacy.med.miami.edu/glossary/xd_confidentiality_integrity_availability.htm , 10/02/2009.الموقع الالكتروني لجامعة ميامي الأمريكية

(3) سرحان سليمان داود ومحمود عبد المنعم المشهداني، **امن الحاسوب والمعلومات**، (عمان: دار وائل، 2001)، ص18–ص21.

(4) بسام عبد العزيز الحمادي ووليد سلمان الحميضي، مرجع سابق ص12.

3- تطبيق نظام التعامل مع الحوادثIncident Handling System كمطلب أساسي واستراتيجي، وإعداد خطط تشمل العمل وقت الطوارئ ودراسة جميع الأخطار المتوقعة وإعداد السيناريوهات المحتملة وتأكيد مراحل العودة خطوة بخطوة وهي الإعداد المسبق والتحري والملاحظة الاحتواء والاستئصال ، التعافي والعودة للوضع الطبيعي، والمتابعة [1].

4- تأسيس جهة أو إدارة تعنى بمتابعة وتطوير المتطلبات الأمنية لقطاعات الحكومة الالكترونية، والعمل على تحديد هذه المتطلبات اللازمة لضمان حماية وأمن نظم المعلومات، بما فيها ضمان خصوصية المعلومات والبيانات الشخصية.

5- تبني استراتيجية وطنية لأمن المعلومات بحيث تضمن تعاون أجهزة القطاعين العام والخاص في تنفيذها، وحث المنظمات الإدارية التي تعتمد على نظم المعلمات بأهمية وجود خطط مسبقة لحماية وأمن المعلومات وخطط الاستعاضة في حالة الطوارئ.

6- وجود القوانين واللوائح التنظيمية والعقوبات التي تحد من المعوقات الالكترونية وتضمن خصوصية المعلومات في الحكومة الالكترونية، ويتم ذلك من خلال وضع أنظمة وتشريعات تتعلق بكل جوانب استخدام التقنية المعلوماتية، بما في ذلك نظم المدفوعات الالكترونية.

7- اعتماد استخدام الوسائل الالكترونية المختلفة مجتمعة، كالبطاقة الذكية كوسيلة لإثبات هوية المستخدم والبصمة مثلاً وغيرها من الوسائل التي أوجدها العلم الحديث لمواكبة التقنية الرقمية.

(1) Symbiosis Law School, Cyber Forensics – A Breeding Ground for Forensic Science, Available at:
http://www.symlaw.ac.in/phpmyfaq/index.php?action=artikel&cat=5&id=21&artlang=en , 9/02/2009..الموقع الالكتروني لكلية الحقوق بجامعة سيمبايوس الهندية

8- توفر التعاون والتنسيق بين الدول المختلفة لتحقيق هدف ضبط التأثيرات السلبية للانترنت، فضلاً عن توظيف التكنولوجيا الحديثة لتحقيق الغايات والمصالح المشروعة.[1]

9- تطوير واستخدام البنية التحتية للمفاتيح العمومية

Public Key Infrastructure "PKI"

مع التوسع الكبير في استخدام الانترنت واعتمادها في التطبيقات الحكومية والخاصة أصبح لابد من إيجاد وسيلة تضمن الحفاظ على سرية المعلومات والتحقق من هوية المرسلين الذين أصبحوا في تزايد مستمر وهو مطلب أساسي نتيجة التشجيع وانتشار التطبيقات على الشبكة العالمية الانترنت، فتم اعتماد تقنية حديثة تضمن تحقق من هوية المرسل بدون زيادة الأعباء على الجهة المستقبلة عن طريق التوقيع الرسمي وهي استخدام البنية التحتية للمفاتيح العمومية Public Key Infrastructure "PKI"، وهي تعتمد على أن يقوم طرفان مستقبل ومرسل بتوثيق طرف ثالث تصدر له مفاتيح التعمية ويحافظ عليها ويستخدمها لتحديد هوية الأطراف الأخرى، فإن الطرف الثالث يعرف باسم " هيئة توثيق " ومن هنا يطلق على مجموعة هيئات التوثيق البنية التحتية للمفاتيح العمومية[2].

وتهدف هذه البنية إلى إيجاد بيئة من الموثوقية المطلوبة لإتمام المعاملات الحكومة أو التجارية على الشبكات العامة، عن طريق وضع آلية لإصدار وتوثيق

(1) UNITED NATIONS CRIME AND JUSTICE INFORMATION NETWORK/ Centre for International Crime Prevention/ Office for Drug Control and Crime Prevention, International review of criminal policy – United Nations Manual on the prevention and control of computer-related crime, Available at: http://www.uncjin.org/Documents/EighthCongress.html

(2) فهد بن ناصر بن دهام العبود، الحكومة الالكترونية بين التخطيط والتنفيذ، (الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2003)، ص110.

وإدارة المفاتيح العمومية اللازمة لحفظ سلامة وسرية المعلومات المتناقلة عبر الشبكات العامة وتوثيق الأطراف المعنية بتلك المعاملات[1].

وهناك بعض الأنظمة التي أصبحت تعتمد على تقنية البنية التحتية للمفاتيح العمومية مثل نظام الشبكة الافتراضية الخاصة VPN (virtual private network)

ونظام عناوين مواقع الانترنت المحددة (Internet Protocol Security) IPSec وهي أصبحت أنظمة ذات فائدة عظيمة وتدخل في تطبيقات مهمة على شبكة الانترنت[2].

10- رفع مستوى الوعي ومنح الثقة للمستخدمين على أساس شخصياتهم وإمكاناتهم الوظيفية للتعامل والنفاذ للمعلومات الحساسة، واستخدام أنظمة ذات نفاذ متعددة المستويات الإدارية والأمنية، والسعي إلى جعل أنظمة ولوائح العمل الإدارية تتناسب مع متطلبات العمل الالكتروني، وتحديد المسؤوليات والصلاحيات والعقوبات المناسبة والاستعانة بالخبرات في المجالات القانونية، والتقنية، ويكمن حصر مستويات الصلاحيات التي تمنح في أي نظام الكتروني[3]:

أ- **المستوى الأول: وهو وجود صلاحية الاطلاع على الصفحة العامة وبعض التعليمات** وتكون لزوار الموقع غيرالمسموح لهم بالوصول إلى أكثر من بوابة الدخول إلى الموقع الالكتروني والتي تستوجب إدخال اسم المستخدم ورقمه السري، وهي لا يملكها زوار الموقع، ويسمح لهم غالباً بالاطلاع على

(1) عباس بدران، **الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق،** (بيروت: المؤسسة العربية للدراسات والنشر، 2004)، ص102- ص103.

(2) **SearchSecurity.com Definitions** - PKI: Information Security Magazine: Available at: http://searchsecurity.techtarget.com/sDefinition/0,,sid14_gci214299,00.html

(3) Microsoft Windows Server how define the security level on website and server available at http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc785098.aspx

السياسات المتبعة بالموقع وتصفح الأخبار ومعرفة المعلومات العامة، وغيرها من الأمور العامة[1].

ب- **المستوى الثاني: وهو صلاحية الدخول إلى مواقع أكثر خصوصية والقــراءة منها فقط** وتعطى دائما للأشخاص الذين يمتلكون أسماء مستخدمين وكلمــات سر ويسمح لهم بالاطلاع على فئة محددة من البيانات المخزنة ولا يملكــون صلاحيات إدخال بيانات جديدة أو التعــديل عليهــا وهــي أدنـــى مــستوى للصلاحيات للأعضاء في الموقع الالكتروني.

ج- **المستوى الثالث: وهو صلاحية إدخال البيانات لفئة واحدة أو فئــات محــددة لمرة واحدة** وهو مخصص لمدخلي البيانات ويمكن أن يكون لهــم خاصــية إدخال البيانات وليس التعديل عليها.

د- **المستوى الرابع: صلاحية إدخال البيانات من فئات معينة على سبيل الحــصر وكذلك التعديل عليها لحاجة تستوجب ذلك** كتصحيح على البيانات الأساســية أو إدخال خاطئ تم اكتشافه أو تحديثها بتغيــر المعطيــات كتغيــر عنــوان المستخدم أو رتبته أو سنه أو حالته الاجتماعية وهكذا **وهو مخــصص لفئــة خاصة من مدخلي البيانات ممن** لهم ذلك[2].

ه- **المستوى الخامس:** صلاحية التعديل والحذف على قاعدة البيانات الأساســية أو التحكم بالأجهزة الرئيسة وإعادة البرمجة وذلك لنطاق أوسع أو لكل النطاقات المدرجة في قاعدة البيانات والتي تتناسب مع عدد وحجم الأنظمة الالكترونية المطبقة **وهو مخصص لمهندسي الأنظمة و مديري الشبكة** وهــم أشــخاص محدودون عدداً وكفاءة، وتكون هذه الصلاحيات مقيدة بأنظمة تحكــم معينــة كتواجد شخصين على الأقل واستخدام كلمتي سر منفصلتين بالوقت نفسه حتى

---

(1) محمد الأمين البشري وإبراهيم محمد الهنائي، **الجرائم الالكترونية وسبل مواجهتها**، (أبوظبي: مطبوعات القيادة العامة لشرطة أبوظبي، 2008)، ص63.

(2) محمد الأمين البشري وإبراهيم محمد الهنائي، مرجع سبق ذكره، ص63.

يستطيعون إجراء التعديلات الجذرية، مع وجود بـرامج تتبـع الأثـر audit لتسجيل الوقت والتاريخ والعمل المحدد والشخص الذي قام بالتعديل(1).

أما فيما يتعلق بحماية الخصوصية فهناك عدد من المبادئ أهمها:

أ- **أولوية المسؤولية الفردية:** وهي تمثل أهم عامل في حمايـة المعلومـات، والذي يتطلب وعيًا والماما من الأفراد أنفسهم بمفهوم الخصوصية وما هـي المخاطر المتوقعة، وما هي الوسائل اللازمة لتوفير الحماية وما هي الطـرق المثلى حتى يتم اتباعها(2).

ب- **دور القانون الوطني:** يعتبر العمل الخاص غير الحكومي غير كاف لحمايـة خصوصية المعلومات بصورة مناسبة، وعلى وجه التحديـد فإنـه عنـدما يتعارض غياب المنافسة مع تطوير آليات السوق لحماية الخصوصية فـإن المواطنين يحتاجون إلى اللجوء للحماية القانونية.

ج- **دور الحكومة:** تستطيع الحكومـات أن تلعـب أدواراً عديـدة فـي حمايـة خصوصية المعلومات لتشمل صياغة المبادئ، وسن القوانين، وتنفيذها وإدارة نظم حماية البيانات.

د- **دور الاتفاقيات الإقليمية والدولية:** ذكر أحد مستشاري إدارة الفتوى والتشريع وقضايا الدولة بوزارة العدل الإماراتية أنّ الحكومة الالكترونية لا تـستهدف فقط الجمهور الداخلي وإنما هناك الجمهور الخارجي من أفـراد ومؤسـسات خاصة أو حكومية وقد تنشأ بين هذه الأطراف جميعها اتفاقيات أو تبادل مما يستدعي وجود مرجع قانوني إقليمي ودولي لحماية جميع الأطراف(3).

(1) James Chellis, Charles Perkins, Matthew Strebe, OP.,CIT., PP120-180.

(2) Microsoft Windows Server how define the security level on website and server available at http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc785098.aspx

(3) المقابلة مع المستشار محمد أحمد الحمادي في إدارة الفتوى والتشريع وقضايا الدولة بوزارة العدل الإماراتية، يوم 2009/12/28 بالإدارة العامة لشرطة الشارقة الساعة السابعة مساءً.

هـ- **دور المعايير متعددة الجنسيات:** لكون المعلومات أصبحت عالمية تستلزم وضع معايير عالمية متعددة الجنسيات لخصوصية المعلومات.

سابعا تأهيل الكوادر البشرية:

تتطلب الحكومة الالكترونية تغييرات جذرية في نوعية العناصر البشرية المناسبة لها، وهذا يعني ضرورة إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك الخطط والبرامج والأساليب التعليمية، والتدريبية على المستويات كافة، وإلى توعية اجتماعية بثقافة الحكومة الالكترونية وبطبيعة هذا التحول والاستعداد النفسي والسلوكي والفني والمادي، وغير ذلك من متطلبات التكيف، ويعد وجود المجتمع المعلوماتي مطلبًا مهمًا لتحقيق مشروع الحكومة الالكترونية، ولذلك فإنه ينبغي سرعة تحويل فئات وشرائح المجتمع إلى الاهتمامات المعلوماتية مما يعجّل بدخول المجتمع ضمن مظلة المعلوماتية، **ويمكن اتباع عدد من الخطوات لتحقيق ذلك وهي:**

أ- استقراء رأي الجمهور وقياس اتجاهاته والجوانب الثقافية المؤثرة في تعامله مع الحكومة الالكترونية، وذلك ليتم صياغة النمط المتبنى بما يتفق مع تلك الخصائص.

ب- إعداد وتهيئة المواطن والمقيم قبل تطوير التقنيات.

ج- عقد الندوات، والمحاضرات لأوسع شريحة ممكنة من المعنيين في المجتمع.

د- إدراج التقنيات الالكترونية كأحد الموارد المقررة في المنهج التربوي والتعليمي.

هـ- إطلاق برامج إعلامية مبرمجة وموجهه لتثقيف أكبر شريحة من المجتمع.

و- توفير الحوافز للاستقطاب والإبقاء على الكوادر المؤهلة[1].

(1) بسام عبدالعزيز الحمادي، مرجع سابق ص4.

ثامناً توفير الخدمات المساندة Supporting Services:

تلعب الخدمات المساندة دورًا بارزا لدعم تطبيقات الحكومة الالكترونية، يعد الاهتمام بتوفيرها ضرورة ماسة لذلك، ومن هذه الخدمات البريد الورقي، فيجب الاهتمام بتحسين خدمات التوصيل البريدية للإرساليات والطرود حتى يمكن تحسين عمليات التبادل الورقي للمستندات والأوراق اللازمة للخدمة، والتي تتم بين المستفيد من الخدمة من جهة وبين الجهاز الإداري أو المواقع الحكومية والسكنية والتجارية، ليمكن توصيل البريد بسهولة ويسر، مما ينعكس على نتائج الخدمة البريدية وبالتالي المساعدة على تطبيقات العمل الالكترونية.

المبحث الثالث
آثار تطبيق الحكومة الالكترونية

إن تطبيق الحكومة الالكترونية هي فكرة ومشروع قابل للتنفيذ، ولقد تبنت مجموعة من دول العالم هذا المشروع وجعلته نصب عينها، ولقد بدأت بعض الحكومات جني ثمار هذا المشروع الوطني وما زالت بعض الدول وخاصة النامية مثلها على الدرب إما في مراحل الدراسة أو مرحلة التطبيق الجزئي وبعضها وصل إلى مراحل متقدمة من التطبيق،وسوف نقوم بعرض النتائج الإيجابية والسلبية المتحصل عليها نتيجة تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية.

أولاً : الآثار الإيجابية :

لقد وفرت النتائج الإيجابية المحصلة نتيجة تطبيق الحكومة الالكترونية الدعاية اللازمة لجميع الحكومات والتي لديها النية في تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية وعليها أن تحذو حذو الدول التي سبقتها في التطبيق، ومن هذه الإيجابيات:

1- سرعة أداء الخدمات:

حيث إنه بإحلال النظام الالكتروني محل النظام اليدوي التقليدي، حدث تطور شاسع في تقديم الخدمة للجمهور، حيث قلت الفترة الزمنية اللازمة لأداء الخدمة، ويعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات وسرعة معالجتها بواسطة جهاز الحاسوب والربط الالكتروني بين مواقع تقديم الخدمة والمركز الرئيسي للمعلومات، وخاصة نحن في عالم اليوم حيث يشكو الجميع من قلة الوقت.(1)

2- تخفيض التكاليف:

إن إدارة الأعمال بالطرق التقليدية تستهلك كميات كبيرة جدا من الأوراق والمستندات والأدوات الكتابية .هذا فضلا عن أنه يحتاج إلى العرض على أكثر من

---

(1) قامت دائرة الضرائب في كارناتاكا بجمهورية الهند بتحويل نظام على الكومبيوتر لعشرين مليونا من ملفّات ملكية الأراضي ل 6,7 مليون مزارع في الولاية، ووفقا للنمط الورقي اليدوي يحتفظ 9000 تسعة آلاف محاسب قروي بسجلات الأراضي، وكان على المزارعين الطلب من محاسب القرية الحصول على نسخة من "سجلّ حقوق الزراعة والاستئجار " التابع لهم، وهو بمثابة وثيقة أساسية لحصولهم على قروض مصرفية، ولم تكن ثمة مكاتب لأولئك المحاسبين مما أعاق عملية مراجعتهم من قبل المزارعين، وكان يستغرق وقت الحصول على هذه السجلات من ثلاثة الى ثلاثين يوما، حسب أهمية السجل للمزارع وبالتالي حجم أو قيمة الرشوة التي يمكن تقديمها إليه من أجل الإسراع في تقديم الخدمة؛ حيث تتراوح قيمة الرشوة من 100 روبية الى 2000 روبية، أي ما يعادل من الدولارين الى الأربعين دولاراً أميركي، كان على محاسب القرية تعبئة جميع" طلبات التغيير" ، أي تلك الداعية الى تغيير سجلات ملكية الأراضي عند بيع أو وراثة قطعة أرض، وكان عليه أيضا إرسال تقارير الى المعنيين وإرسال المعلومات الى مكتب بلدية القرية، وفي أكثر الأحيان لم ينفّذ أي من هذه الأعمال ولم يتم الاحتفاظ بأي سجلّ، وإذا لم تقدّم أي اعتراضات خلال ثلاثين يوما، كان مفتش الضرائب يقوم بتحديث وتجديد سجلات الملكية، وقد يستغرق عمله هذا وقتا طويلا يصل الى السنتين، أما مبادرة" بهومي "فقد قلّلت من صلاحيات مسؤولي الحكومة من خلال وضع إجراءات وتدابير لتسجيل طلبات التغيير بواسطة الكومبيوتر، فبإمكان المزارعين الآن الوصول الى قاعدة المعلومات والحصول على نسخة مطبوعة من سجل الزراعة والاستئجار في 180 كشكا موجودة على الكومبيوتر لقاء 15 روبية أي أقل من دولار أميركي واحد .ويمكن للمزارع الاطلاع على طلبه بلمسة على لوحة مفاتيح الشاشة المزودة على أساس قاعدة اختباريه في ثلاثة من الأكشاك الممكنة، إن العاملين على الجهاز مسؤولون عن قراراتهم وأعمالهم بواسطة استخدام جهاز يتحقق من كل ما يسجل فيه من خلال بصمة الإبهام.

موظف وذلك للاطلاع والتدقيق ومن ثم التوقيع، ناهيك عن توفير أماكن لتخزين هــذه الملفات[1].

ولكن مع اتباع نظام الحكومة الالكترونية فإن هذه التكلفة يفترض أن تقل كثيــرا، نظرا لاستخدام الحاسوب وشبكات الاتصال في عمليات كثيرة منها:

أ- في التدقيق الآلي وسرعة اكتشاف الأخطاء.

ب- في سرعة ودقة الحساب مقارنة بأي نظام يدوي آخر.

ج- في كمية البيانات المحفوظة وسرعة استرجاعها.

د- في سرعة نقل البيانات لأماكن قريبة أو بعيدة جغرافيــا بــسرعة الــضوء، وأرشفتها، مما يؤدي إلى الاستغناء عن عدد من الموظفين[2].

3- القضاء على التزاحم بالمصالح الحكومية:

حيث يستطيع المواطن أن يحصل على خدماته دون التردد على المصالح الحكومة والتزاحم أمامها أو داخلها، أو مجابهة البحث عن موقف للسيارات، أو مقعد للانتظار، وذلك عن طريق الشبكة الالكترونية.

4- تقديم نماذج جديدة من الخدمات الالكترونية مثل التطبيــب الالكترونـــي E Health أو التطبيب عن بعد Telemedicine:

والذي يعني استخدام الحاسبات الآلية وبرمجياتها المختلفة سواء علـــى شـــبكات مغلقة أو شبكات مشتركة وشبكة الانترنت في سبيل الوصول إلـــى الخدمـــة الطبيـــة والصحية، بدءاً من التشخيص وحتى الحصول على الدواء ومتابعـــة نتـــائج تعاطيـــه ومشاركة المراكز البحثية أول بأول حول المستجدات الطبية وآخر ما توصل إليه العلم وكذلك توفير المتطلبات الإدارية من إصدار البطاقات والتقـــارير الـــصحية وتحديـــد المواعيد وغيرها.[3]

(1) أبوبكر محمود الهوش، مرجع سبق ذكره، ص.ص37-39.

(2) عصام عبدالفتاح مطر، مرجع سابق ص56.

(3) احمد ناصر الريسي ومحمد الأمين البشري، **شبكات الإنترنت وتأثيراتها الاجتماعية والأمنية**، (أبوظبي: إصدارات القيادة العامة لشرطة أبوظبي،2008)، ص.ص35-36.

5- الطابع الدولي أو العالمي للخدمات الالكترونية:

حيث يتم تقديم الخدمات من خلال الوسائط الالكترونية العالمية مثـل الانترنـت والتي لا تعرف الحدود المكانية و الجغرافية و الزمانية، فكل شخص يستطيع الحصول على الخدمة ومن أي مكان في العالم إذا استوفي متطلبات الدخول إلى مواقع الخدمة.

6- اختصار الإجراءات الإدارية:

لاشك في أن العمل الإداري التقليدي السائد يتسم بالعديد من التعقيدات الإدارية وذلك لأنه يحتاج في معظم الأحيان إلى موافقة أكثر من جهة إدارية على العمل المطلوب، هذا فضلا عن السمات التي تلحق بالموظف القائم بأداء الخدمة والذي قد يحصل على إجازة أولا يتواجد في مكان عمله ومن ثم يتعطل أداء الخدمة لليوم الذي يليه[1].

7- دقة وجودة الخدمة المقدمة:

إن من سمات استخدام جهاز الحاسوب هي الدقة في جميع الأوقات بعكس الإنسان الذي كلما ازدحم العمل وكثر انشغاله زادت أخطاؤه وبالتالي تعطل صاحب الخدمة أو لم يحصل على الخدمة بصورة دقيقة.

8- الشفافية في معرفة المواطنين والمقيمين بحقوقهم وواجباتهم:

وهي إمكانية الإلمام بسياسة الدولة ومناهجها الاقتصادية والاستثمارية وقوانينهـا التجارية والصناعية والأمنية وغيرها، وعدم تعتيم المعلومات[2] ، أي أصبحت جميـع

---

(1) عصام الدين محمد على، ورقة عمل مقدمة لمؤتمر المعماري الدولي السادس"الثورة الرقمية وتأثيرها على العمارة والعمران"، **القاهرة** 15-17 مارس 2005م.

(2) بعد إدخال الميكنة في جمهورية تشيلي ، فإن الشركات التي تأمل في العمل في القطاع الرسمي لا يتوجب عليها من الآن وصاعدا البحث في الصحف أو الانترنت عن معلومات بشأن فرص وعروض للمزايدات ، وما على هذه الشركات إلا الإبلاغ والإشارة الى المجالات التي تثير اهتمامها كفرش المكاتب أو أجهزة البناء وكلما احتاجت وكالة رسمية شراء بضائع أو معدات تعد ملفا بواسطة جهاز الكومبيوتر تحدّد فيه طلبها، ويشتمل هذا الملف على جميع الوثائق والمستندات اللازمة .وترسل رسائل البريد الالكتروني الى جميع المتصلين المسجلين مما يقصّر مهلة الردّ ويؤمّن فرصا متكافئة تلقائيا لكل الشركات لتقديم عروضها، كما يحوي جهاز الميكنة أيضا

الشروط لإجراء أعمال الحكومة أو أية عمل إداري واضحة ومعلنة لجميع زوار الموقع الحكومي الالكتروني وبالتالي ليس هناك أي منفذ لتضليل مستحق الخدمة أو لتوفير خدمة أو معلومة معينة لأحد دون الآخر[1].

9- إيجاد تفاعل جماعي متواز بين الحكومة كمقدم للخدمة وبين المواطنين وقطاع الأعمال والأجهزة الحكومية الأخرى مع بعضها بعضا كمستحق للخدمة [2].

10- زيادة فاعلية وكفاءة الحكومة:

تعمل الحكومة الالكترونية على تصعيد مستوى الاتصال والارتباط بين المؤسسات الحكومة، فضلا عن تحسين مستوى الاتصال بين الأفراد والمرؤسين في هذه المؤسسات، الأمر الذي يؤدي إلى تحسين العمليات ونظم العمل فيها، ويتيح ذلك تحسين مستوى سرعة وجودة صنع القرارات، وتحليل المشكلات المعقدة، وابتكار حلول عقلانية بصددها[3].

معلومات مباشرة تتعلق بسير العمليات، بما فيها التفاصيل الدقيقة، بشأن عقود الوكالة الرسمية واسم المسؤول الرسمي الذي يتولى البتّ في العروض الرسمية .وفي نهاية عملية تقديم العروض فإن النتائج تعرض بواسطة الجهاز الالكتروني : يتضمن أسماء المشاركين والعروض والأهداف الاقتصادية والتقنية وأخيرا من رسا عليه العقد . كما تتوافر المعلومات المحفوظة عن العقود السابقة للوكالة، وقد دشّن الجهاز الالكتروني المرتكز على الانترنت كليا، في تشرين الأول/ أكتوبر عام 1999 ، وموقعه على الانترنت هو www.compraschile.clوقد أقرّ مرسوم رئاسي جديد فتح المجال بموجبه لعقد صفقات تجارية واستبدال الوكالة الحكومية المفوّضة الرئيسية بوكالة أصغر تؤمّن المساعدة التقنية والمراقبة والإشراف ، في المرحلة الأولى، تم تسجيل 454 مموّلا في 75 قطاع عمل مستقل و 16 وكالة حكومية في هذا الجهاز، وفي خلال سنة زاد العدد الى حوالي 4000 مؤسسة.

(1) أبوبكر محمود الهوش، مرجع سبق ذكره، ص.ص37-39.

(2) رأفت رضوان، **الحكومة الالكترونية التحديات والآفاق، (القاهرة:** مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة بجامعة القاهرة، 2001)، ص57.

(3) عصام الدين محمد على، مرجع سابق ص3.

11- الخدمات المجمعة في مكان واحد ومبدأ جماعة المستفيدين:

تتمركز خدمات الحكومة الالكترونية نحو المواطن، الذي يحب أن توفر له كافة الخدمات محررة من القيود الهيكلية، بحيث تكون هذه الخدمات مخططة بصورة أقرب لمقابلة احتياجات المواطنين.

12- تيسير معاملات المرأة:

تطمح المرأة كثيرًا للاستفادة من تطبيقات الحكومة الالكترونية خصوصًا في مجتمعاتنا الإسلامية والعربية حيث تحرص الشريعة الإسلامية أن تصون المرأة في الصوت والهيئة، والتعامل الالكتروني يمنح المرأة كامل حريتها الشخصية ويصون كرامتها دون أن تغادر منزلها[1].

وأكد سالم الشاعر مدير الخدمات الالكترونية في حكومة دبي الالكترونية أنّ التكنولوجيا المتطورة فتحت الباب أمام النساء "لتفعيل قدراتهن الفكرية ومواهبهن وذلك مع المحافظة على تقاليد المجتمع وأعرافه"، مؤكدا أن الحكومة الالكترونية في دبي تعمل جاهدة للوصول إلى جميع فئات المجتمع لضمان تعميم الإفادة من خدماتها[2].

13- تقديم الخدمات 7/24 أي أنه ليس هناك وقت محدد للحصول على خدمات الحكومة الالكترونية وليس هناك إجازات تمنح لخدمات الحكومة، فمتى استطاع مستحق الخدمة الوصول لموقع الخدمة الالكترونية واستوفي جميع الشروط المطلوبة فليس هناك ما يمنعه لتكملة الإجراءات والحصول على الخدمات المطلوبة[3].

---

(1) مركز الأخبار – أمان/ تحقيقات وآراء، تجارب رائدة، مكافحة بطالة النساء بالكمبيوتر والإنترنت، متوفرة على الموقع الشبكي http://www.amanjordan.org/arabic_news/wmview.php?ArtID=8784 15/02/2009

(2) ورشة عمل بعنوان "دور البرامج التكنولوجية في تعزيز فرص توظيف المرأة في المنطقة العربية" متوفرة على موقع **قناة الجزيرة الإخباري** الموافق2002/5/24 م www.aljazeera.net.

(3) أبوبكر محمود الهوش، مرجع سبق ذكره، ص.ص37-39.

14- استخدام الإمكانات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات:

إن تكنولوجيا المعلومات في تطور مستمر، فلا تكاد تخرج لنا تقنية تبهرنا في سرعة وحجم العمل الذي تؤديها حتى تطل علينا أخرى تفوقها قدرة وأداء، فعالم التطوير في هذه التكنولوجيا بالذات يقاس بالثواني وليس بالأيام، فاستخدام أحدث تقنية يعمل على زيادة قدرة الحكومة على توفير المعلومات والخدمات للمواطنين ورجال الأعمال بسهولة ويسر ودقة متناهية[1].

15- القضاء على العقلية الإدارية التقليدية لبعض المديرين الذين يعتبرون أن المبنى الحكومي هو حصن وهو كمدير حاكم لهذا الحصن، فبالطبع هناك الكثير من الأمراض الإدارية سوف تموت في عقول أصحابها لأن الحكومة الالكترونية لن تنقل العمل التقليدي فقط إلى عمل الكتروني، وإنما سوف تقضي على الروتين وعلى الإجراءات العقيمة.

16- رفع مستوى النزاهة والموضوعية في اتخاذ وتنفيذ القرارات المتعلقة بالخدمة، وبالتالي الحد من الفساد الإداري، لأن أغلب المعاملات يتم تنفيذها دون التدخل البشري المباشر وإنما عن طريق مستحق الخدمة والأنظمة الالكترونية التي تطبق الإجراءات المخزنة بها بحذافيرها أي أنها تقدم الخدمة عند توفر شروط طلبها.

ثانيا : الآثار السلبية لتطبيق الحكومة الالكترونية

لا يعني الأخذ بالعمل بنظام الحكومة الالكترونية من خلال الإجراءات والتطبيقات الحالية هو الحل الكافي والشافي لجميع المشكلات الحياتية، وإنما أفضل ما توصل إليه من تقدم ورقي لخدمة ورفاه الإنسان، ومع ذلك فإن جميع نظريات الإدارة السابقة كانت لها سلبياتها كذلك، الأمر الذي شكل حافزًا للعقول البشرية لابتكار الحلول للمشكلات التي خلقتها، وعلى هذا الأساس فإن مشروع الحكومة الالكترونية سيتعرض

(1) عصام الدين محمد على مرجع سابق ص4.

لانتقادات كثيرة أيضًا، شأنه شأن النظريات والأنظمة الإدارية الـسابقة، ونــرى أنــه وعلى الرغم من أهمية المأخذ على الحكومة الالكترونية إلا أنها لم ترق لتكون عائقًا وسببًا للتخلي عن خيار الأخذ بتطبيقات الحكومة الالكترونية، ومن هذه السلبيات:

1- **مشكلة البطالة:**

من عظيم الأثر الذي يؤدي بالاعتماد على الأجهزة الالكترونية في القيام بالأنشطة المختلفة بدلا من الإنسان في سوق العمالة والطلب عليها ألا وهي البطالة، فعلى الرغم مما يمكن أن توفره الثورة المعلوماتية من فرص جديدة للعمل، إلا أنها لن تكون متاحة لو تم الاستغناء عن مجموعة من الموظفين في مجالات عملهم، فهذه الوظائف الجديدة ستكون ذات طبيعة تقنية عالية وبحاجة لنوعية خاصة من المؤهلين، ولذلك فإن ثمــة مشكلة ستتعاظم مع الاعتماد على المعلوماتية، والدليل أن شركات القطــاع الخــاص تخطط بالفعل للاحتفاظ 20% فقط من طاقة العمل المتاحة لديها[1].

ونرى أنه على الرغم من وجود السلبيات إلا أنها لا تؤثر في تطبيقات الحكومــة الالكترونية نظرًا للحاجة الماسة واتجاه دول العالم كافة نحو هذه التطبيقات أو إمكان تحويل هذه السلبيات إلى إيجابيات فمثلا يمكن استثمار وتوجيه الأشخاص العاطلين عن العمل إلى جهود أخرى تتجه لقطاعات لها فائدة تعود على الفرد والمجتمــع، وكــذلك يجب العمل على إحلال الآليات والأجهزة الحديثة بطريقة مدروسة وبقدر معين وعلى مراحل حتى يتسنى للموظفين إدراك التغيير ومواكبته، وكذلك ربط المناهج الدراســية بسوق العمل ويجب الاعتماد على دراسات واقعية ووافية وشاملة لتخطــيط وتــشغيل العمالة المواطنة[2].

---

(1) فرانك كيلش، ترجمة حسام الدين زكريا، " ثورة الإنفوميدي الوسائط المعلوماتية وكيف ستغير عالمنا وحياتك؟" ، سلسلة عالم المعرفة، العدد ٢٥٣ ،يناير ٢٠٠٠، **المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب**، الكويت. ص492.

(2) معتصم محمد فضل، مقال "اثر التكنولوجيا الحديثة على مسار منظومة الأمن الوظيفي"، **مجلة الشرطي**، مطبوعات الإدارة العامة لشرطة الشارقة، الشارقة العدد مارس 2007، ص. ص. (26–29).

2- مشكلة التفكك الاجتماعي:

يتوقع أن يواجه إنسان القرن الحادي والعشرين في حالة الاعتماد الكامل على المعلوماتية في القيام بالأنشطة الحياتية ومنها الحكومة الالكترونية مزيدًا من التفكك، لأن أداء الأنشطة الحديثة سيقلل من فرص الاتصال الجماهيري بين الأفراد وبالتالي فقدان جزء كبير من العلاقات الاجتماعية، كذلك تعاظم الخلل في النظام الاقتصادي وتأثيره المباشر في المجتمع كانتشار البطالة نتيجة لإلغاء بعض المهن واندثار أخرى وظهور مهن جديدة مما يؤدي إلى مزيد من التفكك الاجتماعي. [1]

أما من ناحية التفكك الاجتماعي فنرى أن الموظف و المراجع سوف يستفيدان من تخفيف الأعباء اليومية فسوف يكون هناك فرصة للبقاء فترة أطول مع الأسرة بالمنزل والانضمام للنوادي الاجتماعية وكذلك ممارسة الرياضة، وممارسات الهوايات المختلفة، والقيام بالزيارات العائلية وقضاء وقت أطول مع الأصدقاء والأقارب.

3- قابلية التطبيقات الحكومة الالكترونية للاختراق والتعدي الأمني:

مهما اجتهد القائمون على تأمين الأنظمة والبيانات في الحكومة الالكترونية بالقيام بعمليات التأمين، وهذا لا يعني أنها لن تتعرض للاختراق والعبث كالسطو على المعلومات الخاصة بطالب الخدمة مثل إمكان الاستيلاء على أمواله عن طريق بطاقة الائتمان الخاصة به بسرقة البيانات التي في البطاقة، وسرقة التوقيع الالكتروني وهو حروف أو رموز أو أرقام أو إشارات لها طابع منفرد تسمح بتحديد شخص صاحب التوقيع[2]، فعملية التأمين من جانب والعبث من جانب آخر هي عملية مستمرة فمهما كانت عمليات التأمين دقيقة مما يدعو العابثين بابتكار وسائل جديدة.

أما من ناحية قابلية التطبيقات للاختراق والتعدي الأمني **فنرى** أنه باتباع التعليمات وإجراءات الحماية على المستوى الشخصي بداية وعلى المستوى المجتمعي

---

(1) داليا مؤمن ونجلاء محفوظ، ندوة بعنوان "التفكك الأسري وطرق العلاج"، الاثنين 7 /2006/8م، **القاهرة**، 2006.

(2) رأفت رضوان، مرجع سابق ص58.

والمؤسسي عامة سوف تتقلص الفرص أو تكون معدومة للعابثين من اختراق الأنظمة والوصول للبيانات والمعلومات الخاصة والسرية.

4- **احتمال فقدان الخصوصية:**

إن المعلومات تمثل عصب الحكومة الالكترونية، فقواعد المعلومات المرتبطة ببعضها بعضا والتي تحتوي على البيانات التعريفية لهم كأسماء الأفراد وعناوينهم ووظائفهم وعناوينهم وحالتهم الاجتماعية وجميع تحركاتهم والعمليات التي يقومون بها، يهدد مستقبل البعض منهم وقد يعرضهم لمشاكل لم تكن في حسبانهم، فهي تقضي على خصوصية الأفراد وحقهم في الحفاظ على حرماتهم وأسرارهم الخاصة، كما يمكن أن تزداد قدرة الآخرين على رصد ومتابعة حركة الناس، وهناك من الأسرار الأسرية التي لا يرغب كثير من الناس في إطلاع الغير عليها، والأمر سيكون في غاية الخطورة لو أمكن الدخول على ما هو أكثر من ذلك[1].

أما عن فقدان الخصوصية **فنرى** أنه بالإمكان بمضاعفة الجهود في تطبيق أفضل وسائل الحماية والعمل على صيانتها بشكل مستمر للحد من حالات الاختراق والتعدي إلى درجة لا تؤثر في حركة المعلومات واستقرارها، والحرص على استخدام برامج خاصة أو شفرات خاصة تتيح للمستخدم فقط التعامل بشكل أمن مع حفظ البيانات الخاصة به، وكذلك التوقيع الرقمي والأرقام السرية، ووسائل أخرى تم تطويرها لتوفير أقصى درجات الحماية في مجال نظم حماية المعلومات.

5- **الكلفة الباهظة لبناء مثل هذه البيئات الالكترونية:**

إن الأساس الذي انطلق من فكرة الحكومة الالكترونية هو استخدام وتوظيف التطور الكبير والهائل في نظم المعلومات والاتصالات، ولكن الحصول على هذه التقنيات ونشرها في المجتمعات التي تفتقر إليها هو من المشاريع التي تتطلب موارد مالية ضخمة، ناهيك عن تدريب وتأهيل العاملين على هذه الأنظمة وكذلك نشر الثقافة

---

(1) خالد ممدوح إبراهيم، **أمن الحكومة الالكترونية**، (الاسكندرية: الدار الجامعية،2008)، ص41.

المعلوماتية داخل المجتمع، مما قد يؤدي بالتأكيد إلى اقتطاع جزء كبير من ميزانيـة الدولة لها، مما يؤثر في أولويات تنفيذ الخدمات وخاصة في الدول النامية[1].

ونرى هنا من ناحية الكلفة الباهظة أنه يمكن البدء بالأطوار الأولـى للحكومـة الالكترونية التي ذكرت في بداية الفصل للنهوض بالحكومة الالكترونية حسب التقنية المتوفرة والشائعة في المجتمع، والكلفة الباهظة سوف تأتي ثمارها في اقرب فرصة إذا ما تم إعداد التخطيط الجيد الذي نتوقع على أساسه نتائج عالية الجودة.

الفصل الثالث

تسهيلات ومعوقات تطبيق الحكومة الالكترونية

مقدمة :

في هذا الفصل سوف نقوم بدءاً بالمبحث الأول في استعراض المبادئ الأساسية لتطبيق الحكومة الالكترونية، حتى لا تحيد فكرة تطبيق المشروع ولا تنطلق إلى ما هو أبعد من ذلك، وفي المبحث الثاني سوف نستعرض التفاعلات التي تتم داخل الحكومة الالكترونية بين المجالات الرئيسية وهي المواطن والحكومة وقطاع الأعمال، وفي المبحث الثالث نستعرض معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية، فقد يقوم البعض بالتركيز على توقع النتائج الإيجابية والسلبية ويهمل أن هناك الكثير من المعوقات التي قد تصادف فريق العمل أثناء التطبيق، فعرضنا مجموعة من المعوقات وما هي الطريقة المثلى لتفاديها لتحقيق التطبيق الأمثل لمشروع الحكومة الالكترونية.

---

(1) حيدر فريحات، ورقة عمل بعنوان "تخطيط المدينة الإلكترونية – دراسة تحليلية"، مقدمة إلى ندوة " الحكومة الالكترونية، الواقع والتحديات" **المعهد العربي لإنماء المدن**، مسقط، 2003.

المبحث الأول
مبادئ تطبيق الحكومة الالكترونية

لقد تسابقت الدول العظمى وقبلها المفكرون في وضع النماذج المختلفة لتصور ما قد تكون الحكومة الالكترونية عليه، ولقد اختلفوا في هذا التصور لعدة أسباب منها اختلاف البنية التحتية لكل من النظم الإدارية وكذلك البنى التحتية لنظم المعلومات والاتصالات وخصوصية كل مجتمع عن الآخر وكذلك من الزاوية التي ينظر كل منهم إلى ماهية الحكومة الالكترونية، ولكن الاستراتيجيون في هذه الدول والمفكرون اتفقوا على مجموعة من المبادئ التي يجب الأخذ بها قبل الانطلاق إلى عالم الحكومة الالكترونية، فأي نظام يجب أن يرتكز على مبادئ معينة حتى لا تحيد الفكرة التي انبثقت منها عن مسارها ولا تنطلق أبعد من ذلك فتقضي على المنطلق الذي بدأت منه، فإنه يمكن القول إنه عند تأسيس أي نظام يجب أن يرتكز على مبادئ معينة حتى لا تحيد فكرة النظام ولا تنطلق أبعد من ذلك فتقضي على الأساس الذي بدأت منه، فهناك مبادئ إرشادية حول ماهية الحكومة الالكترونية وضعها تقرير الأمم المتحدة للقطاع الحكومي لعام 2003م ، وتتلخص فيما يلي:(1)

1. سهولة الاستعمال simplicity:

إن من الأسس والمبادئ التي انطلقت منها فكرة الحكومة الالكترونية هي القضاء على التعقيد في جميع إجراءات العمل ونبذ الروتين والعمل على تبسيط الإجراءات واختزال العمليات المتكررة وأن تكون الأنظمة الالكترونية بسيطة وواضحة وسهلة الاستعمال مراعاةً لجميع فئات المجتمع، ولأن الحكومة الالكترونية تعتمد أن يكون المواطن أو المستفيد هو محط اهتمامها والجزء الأساسي من نظام العمل لديها فمثلا

---

(1) Guido Bertucci, **World Public Sector Report 2003 E-Government at the Crossroads**, (New York: United Nations, 2003), pp5-7.

هو من يقوم بالوصول للموقع الالكتروني ويباشر دخوله عن طريـق إدخـال اسـم المرور وكلمة السر وبعدها يقوم بتحديد نوع الخدمة واسـتدعائها وإدخـال البيانـات المطلوبة لذا يجب أن تراعي الحكومة الالكترونية المستوى التعليمي لمختلـف فئـات المستخدمين لهذه الأنظمة الالكترونية ومستويات ثقافتهم ومدى استخداماتهم وممارستهم للتقنيات الحديثة وأولها أجهزة الحاسوب وذلك بتبسيطها للإجراءات وبساطة وسـهولة الاستعمال للأنظمة الالكترونية.

2. الإتاحة للجميع availability:

يجب مراعاة أن تكون الحكومة الالكترونية متاحة للجميع حالها حـال الحكومـة التقليدية في تقديمها للخدمات لجميع أفراد المجتمع وفئاته المختلفـة ومـن أي مكـان تتوافر فيه التقنيات والشروط اللازمة للوصول لمجموعة الخدمات مهما كـان نوعهـا ومهما كانت المؤسسة أو الهيئة التي تقدم هذه الخدمات. فيمكن الوصول للخدمات مثلا من خلال المنزل أو أماكن العمل، المدارس، المكتبات، أو مـن أي موقـع يناسـب المستخدم سواء داخل الدولة أو خارجها.

3. الخصوصية privacy:

لم يخطر ببال القائمين على أمن المعلومات يوماً أنه يمكن الوصول إلى معلومات تخص هذه المؤسسة أو البيانات الخاصة بالمتعاملين معها بغير الوصول الفعلى لأماكن الحفظ في الأدراج والملفات، فنظم الأرشفة وتداول المعلومات التقليدية كانـت كفيلـة بتحقيق أفضل الوسائل لتحقيق الخصوصية والسرية المناسبة والأمن والمصداقية ولكن ومع بداية تقديم الخدمات الكترونيا واستبدال أماكن الحفظ التقليديـة بوسـائط الحفـظ الالكترونية، بدأت بالظهور هواجس أمنية لم تكن بذات الأهمية قـديما وأصـبح مـن

الضروري زيادة الاهتمام بهذا الجانب لتحقيق مستوى عال من الأمن يوفر خصوصية وسرية البيانات وبالتالي تحقيق زيادة نمو وتطوير الخدمات المقدمة للجمهور(1).

4. المرونة flexibility:

إن قرار تحول طريقة تقديم الخدمات الحكومية من الطريقة التقليدية إلى تقديم الخدمات عن طريق الحكومة الالكترونية هو قرار يحمل في طياته نبذ كل ما كانت تتصف به هذه الخدمات الإدارية من الرتابة والجمود والانطلاق نحو خدمات إدارية تتصف بالسرعة والمرونة ومواكبة التغيرات والتطورات الحديثة والمتطورة في التقنية.

5. التعاون والمشاركة integrity:

إن مشروع الحكومة الالكترونية هو مشروع وطني بالدرجة الأولى تعنى به كافة المؤسسات العامة والخاصة بالمجتمع فلا يمكن لهذا المشروع أن يحقق جميع أهدافه لو لم يلاق مشاركة كافة المنظمات الفاعلة من هيئات حكومية، أو غير الحكومية، أو الخاصة أو البحثية وذلك في وضع الحلول المجتمعة والمتطورة كل حسب خبرته وتجربته.

6. الكفاءة efficiency:

أصبحت المصروفات الحكومية ثقلاً إدارياً واحد الهموم التي تعاني منها الحكومات في وقتنا الحالي عند وضعها للموازنات بالإضافة إلى تكرار أكثر من وظيفة أو مهمة الواجب أدائها في أكثر من وزارة أو مؤسسة حكومية، ناهيك عن التكلفة التي تترتب على المواطن أو العميل عند مراجعته إلى المؤسسة الحكومية في

---

(1) في نص المقابلة مع المستشار محمد احمد الحمادي في إدارة الفتوى والتشريع وقضايا الدولة بوزارة العدل الإماراتية أكد أهمية إعطاء أولوية كبيرة لجانب الخصوصية في التحول للحكومة الالكترونية وكما ذكر سعادته بضرورة العمل على إيجاد قوانين تفصيلية لحماية الخصوصية الفردية والمجتمعية.

مقرها التقليدي وفي الوقت المحدد وفي أكثر من مكتب خدمة لأداء مهمة محددة ، مما قد يترتب عليه مصاريف إضافية ووقت مهدر، ولكن ومن خلال استراتيجيات استثمارية موجهة وتوظيف مناسب للتقنيات الالكترونية فبالتأكيد سوف يؤدي إلى تحقيق الكفاءة في الأداء المستمر، مما يؤدي بدوره إلى تقليل التكاليف والنفقات العامة.[1]

7. التحديث المستمر continuous updating:

بالبحث واختيار أفضل الممارسات والعمل على نقل هذه الممارسات والعمل على تطبيقها، ولكن هذه العملية هي عملية مستمرة لا تتوقف عند اختيار وتطبيق أفضل الحلول، وإنما العمل بشكل مستمر بتقييم الوضع الحالي وما هي أفضل الوسائل لتحديث هذه الخدمات، وكذلك مواكبة التطورات العالمية في تطبيق أفضل واحدث التكنولوجيات الحديثة وكذلك نسخ أحدث وأنجح التطبيقات والنظم الإدارية.

8. التركيز على النتائج fruitfulness:

على الرغم من أن الأعمال والإجراءات الروتينية الضرورية ليست مهملة في الحكومة الالكترونية، إلا أن بؤرة الاهتمام والتركيز على جودة النتائج والمخرجات التي يتم الوصول إليها، وهذه النتائج تتركز في معيار الكفاءة الأساسية من جهة، والأهداف من جهة أخرى؛ فبالنسبة لمعيار الكفاءة، فإن النتائج تعني: تقديم الخدمة بأقل وقت، وأقل جهد، وأقل كلفة، وبمستوى عال من الرقابة والتدقيق بعيداً عن الأخطاء المقصودة وغير المقصودة، مع عدم الإخلال بجودة المنتج، والوصول إلى الغايات الحقيقية التي وجد من أجلها النظام والمنتج في آن واحد.[2]

---

(1) غيداء عبد الله الجريفاني، ورقة عمل مقدمه إلى الملتقى الإداري الثاني "الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة "، عنوان الورقة" التسويق الالكتروني في المملكة العربية السعودية"، **الرياض**، مارس 2004.

(2) غيداء عبد الله الجريفاني، مرجع سابق.

المبحث الثاني
التفاعلات التي تتم داخل الحكومة الالكترونية

وثمة قانون تفرضه الطبيعة يقتضي أن لكل نشاط ولكل شيء مبدؤه، ولأن الحكومة الالكترونية جزء من منظومة العمل الإداري ولا تخرج عن ذلك القانون، كان لا مناص من أن تتأسس على مبادئ محددة وتقوم عليها، وتتوزع أنشطة الحكومة الالكترونية على ثلاثة مجالات رئيسية تمثل التفاعلات الرئيسة التي تشكل نطاق عمل الحكومة الالكترونية والتي تنشأ بين العناصر الثلاثة وهي المواطن والحكومة وقطاع الإعمال وهي[1] :

التفاعل الأول: من المواطن إلى الحكومة (G2–C) government – to – citizen:

إن من الأهداف العامة والخاصة للحكومة هي العمل على تيسير وتقديم الخدمات العامة للمواطنين[2]، وتتمثل هنا في المعطيات والبيانات التي يرسلها المواطن أو المقيم للحكومة من أجل طلب الحصول على خدمة معينة، بحيث تمر هذه المعطيات بمجموعة من التفاعلات منها، التأكد من هوية المستخدم ومن ثم يتم استقبال وفرز وحفظ هذه المعلومات بملفات الالكترونية، وبعدها يتم مراجعتها الكترونيًا للتأكد من صحة المعطيات المرسلة وسلامة التوقيع الالكتروني أو الرقمي، وهذه المرحلة هي الأهم في الحكومة الالكترونية، حيث إن المواطن والمقيم هما محور الحكومة الالكترونية، وتضم هذه العلاقة أنشطة متنوعة ومهمة ذات صلة بالدور الحيوي للحكومة في حياة المواطنين[3]، نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر:

---

(1) فهد بن ناصر بن دهام العبود: مرجع سبق ذكره، ص145 – ص146.

(2) المادة (60) من الدستور الإماراتي

(3) أبوبكر محمود الهوش، **الحكومة الالكترونية الواقع والآفاق**، (القاهرة: مجموعة النيل العربية، 2006)، ص.ص80–81.

1- التسجيل المدني: (مثل إصدار شهادات الميلاد، الزواج، جوازات السفر، شهادة الأحوال المدنية، الوفاة، المسائل الشرعية لحياة المواطنين).
2- الخدمات الصحية: (وتشمل الضمان الصحي، المستشفيات، العلاج الطبي).
3- التعليم: (التربية والتعليم الأساسي والثانوي، التعليم العالي ومراكز البحوث والدراسات، الإيفاد، البعثات، والإجازات الدراسية).
4- الخدمات الاجتماعية:(الضمان الاجتماعي، التقاعد، التوظيف، الرعاية الاجتماعية.. إلخ).
5- الخدمات الاجتماعية والثقافية الأخرى المقدمة للمواطنين والمستفيدين.

بصفة عامة هذه الخدمات الأساسية وغيرها وما يرتبط بها من معلومات ومعاملات يومية مستمرة مع فئات المجتمع المختلفة يتم نقلها من خلال الحكومة الالكترونية إلى خدمات الكترونية فورية يتم توصيلها عبر شبكات الانترنت الحكومية وشبكة الانترنت التي يرتبط بها المواطن، ومن ثم يمكن الحصول على هذه الخدمات بسهولة ومرونة من المنزل أو نقاط الخدمة الالكترونية الحكومية في دوائر البريد والاتصالات، أو حتى من أي مكان آخر، لأن هذا الأمر يعتمد على مستوى تطور تطبيقات الحكومة الالكترونية ونمط توزيع المعاملات الالكترونية للمستفيدين[1].

التفاعل الثاني: من الأعمال إلى الحكومة Government-to-Business (G2-B):

تتسابق الدول في وقتنا الحالي على جلب المزيد من الاستثمارات الأجنبية وتشجع المستثمرين المحليين على الاستثمار في داخل الدولة وذلك بخلق بيئة مناسبة لنمو الأعمال والصناعات، وتوفير الخدمات التي يطلبها القطاع الخاص من الحكومة بكل سهوله ويسر، وهي تجسد المفهوم الجديد في الاقتصاد، الذي يقتضي ذهاب الخدمة إلى العميل أو المستفيد بدلا من ذهابه هو إليها، وعلى سبيل المثال: استخدام تقنيات حديثة

(1) أبوبكر محمود الهوش، مرجع سبق ذكره، ص81.

كانت تمثل عائقا في نقل مجموعة من البيانات وإجراءات اعتمادها مثل Html، Xml [1]، إذ يتحقق في هذا الإجراء العديد من المكاسب الاقتصادية وتنخفض تكاليف الإنفاق الحكومي، وتلغى فيها الممارسات الإدارية الخاطئة مثل الواسطة والمحسوبية والفساد الإداري والرشوة ومن ثم تتوافر الشفافية التي تعـد مـن أكبـر العناصـر الجاذبـة للاستثمارات[2]، وتقوم الحكومة الالكترونية بتقديم الإسناد المباشر للأنشطة الرئيـسة التالية[3]:

1- أنشطة تحفيز الصناعة والتجارة.
2- أنشطة تحفيز الاستثمار الأجنبي.
3- تسهيل عمليات الاستيراد والتصدير.
4- تبسيط إجراءات الموافقة على الترخيص والامتياز.
5- سرعة وشفافية إجراءات تسجيل الأعمال.
6- تنفيذ إجراءات الشراء الحكومي مع القطاع الخاص.
7- تنفيذ الإجراءات المتبعة في المناقصات والمزايدات وغيرها.
8- النشر الالكتروني للتشريعات وقوانين العمل والإقامة والهجرة.
9- تقديم الخدمات الالكترونية الفورية لقطاع الأعمال.
10- الرقابة الالكترونية المباشرة على خدمات مؤسسات ووكالات مهمـة، مثـل: الخدمات الصحية، الضمان الاجتماعي، الجمارك، تحفيز الاستثمار، وغيرها.

---

(1) Html و Xml هي من أوائل التقنيات البرمجية لتسهيل تبادل بيانات الأنظمة الالكترونية على شبكة الانترنت المختلفة المنشأ لتسهيل عمليات المعالجة وتقليل عملية الإدخال المتكرر للبيانات، ولمزيد من المعلومات حول هذه الخدمة يمكن زيارة المركز الإعلامي لشركة مايكروسوفت http، //www.microsoft.com/presspass/press/2002/Oct02/10-15NetMySingaporePR.mspx بتاريخ 2009/03/30م

(2) خلدون غسّان سعيد، مقالة "نظم الحكومات الإلكترونيّة.. تسهيل الخدمات للمواطنين والشركات"، جريدة الشرق الأوسط، الثلاثـاء 29يوليو2008 العدد 10836.

(3) أبوبكر محمود الهوش، مرجع سبق ذكره، ص.ص39-40

التفاعل الثالث: من الحكومة إلى الحكومة Government-to-Government (G2-G):

وهي تمثل التعاملات الالكترونية التي تتم بين الأجهزة الحكومية بعضها بعضاً فالحصول على بيانات معينة أو أخذ موافقة أو أية علامة تحكم بين الجهات الحكومية، وتعتبر هذه التفاعلات هي مربط الفرس للأهداف العامة للحكومة الالكترونية، فهي تساعد في القضاء على تكرار الأعمال الروتينية بين الإدارات الحكومية المختلفة، وتقلل من الإنفاق وتوفر الوقت والجهد وتقلل كذلك من انتقال الإجراء من إدارة إلى إدارة أخرى للوصول إلى إنجاز النشاط المطلوب، مثال على ذلك بدء الهيئة المكلفة بعمل الطرق بشق طريق ما، فقبل البدء بأعمال الحفر والتمهيد يجب استخراج التصاريح اللازمة للتأكد من خلو مسار الطريق من أي عوائق أو تمديدات تخص دائرة أو هيئة أخرى كدائرة الكهرباء ودائرة الاتصالات ودائرة المياه وهيئة الغاز والصرف الصحي والبلدية، فيمكن الاستغناء عن كل ذلك في أن تقوم الهيئة نفسها وباستخدام قاعدة البيانات المركزية لنظام الكتروني مشترك بين هيئات الحكومة للتأكد من التمديدات على خط الطريق بشكل كامل، وبعدها تنطلق الهيئة مباشرة نحو تنفيذ مشروعها بدون أي تأخير أو انتظار، فكم من الوقت والجهد والمال سيتم توفيره للحكومة، وكم من المشاريع الحكومية سوف تنفذ، ومن المداخل المهمة لخلق بيئة الكترونية في العمل الداخلي للحكومة، ومن هذه الوسائل على سبيل المثال لا الحصر:

1- استخدام البريد الالكتروني بين العاملين في الوزارات والمؤسسات والهيئات والوكالات العامة، وبصفة خاصة تبادل التعليمات والقرارات.
2- استخدام تقنيات الانترنت لتحسين إنتاجية العمل الإداري.
3- التوجه العملي نحو المكاتب اللا ورقية أو المكاتب التي تتقلص فيها مساحة الأوراق نتيجة لاستخدام الوسائل الالكترونية في إرسال وتخزين المعاملات والأنشطة اليومية.

4- توظيف قدرات الشبكات **Intranet & Extranet** التي يتشكل منها مسار الحكومة الالكترونية لضمان تحقيق أعلى مستوى من الكفاءة والفاعلية في العمل الإداري(1).

المبحث الثالث
معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية

إن مشروع تطبيق الحكومة الالكترونية كغيره من المشاريع الوطنية التي قد تطبق في أي بلد من بلدان العالم مهما اختلفت وتباينت معطياته قد يكتب له النجاح أو الفشل، فيجب العمل على دراسة شاملة ومستوفية لهذا المشروع من جميع جوانبه ويجب العمل على توقع النتائج الإيجابية منها والسلبية والمعوقات التي قد تصادف فريق العمل أثناء التطبيق، واتباع مناهج إدارة التغيير في تحقيق هذا التغير والتحول نحو الحكومة الالكترونية بما في ذلك دراسة المقاومة والتخطيط لتحييدها، والتعامل معها، فالنتائج والمعوقات المتوقعة من فرق عمل متخصصة أثناء الدراسة يتم وضع لها حلول وبدائل مناسبة، أما النتائج التي يتم إهمالها أو عدم الأخذ بها مأخذ الجد أو القيام بدراسة سطحية تبحث عن نتائج إيجابية فقط دون النظر إلى الجوانب السلبية والمعوقات فهي التي تربك القائمين أو تؤخر التقدم والمضي في المشروع أو قد تتسبب في توقف العمل في المشروع إلى الأبد وبالتالي التكبد بخسائر مالية كبيرة وفقدان الثقة بأي مشروع من هذا النوع مستقبلا.(2)

وعلى الرغم من أهمية تطبيقات الحكومة الالكترونية وفائدتها الكبيرة في شتى المجالات إلا أن ذلك لا يعني عدم وجود معوقات تمثل في مجملها تحديات تواجه تطبيقات الحكومة الالكترونية في الإدارات الحكومية.

---

(1) أبوبكر محمود الهوش، مرجع سبق ذكره، ص.ص37-39.

(2) محمد بن عبد الله القاسم، ندوة الحاسب الآلي بالأجهزة الحكومية الواقع والتطلعات، **معهد الإدارة العامة**، الرياض مارس 2003م.

أولا: البنية التحتية للمعلومات:

تمثل البنية التحتية للمعلومات إحدى الركائز الأساسية فـــي تطبيقـــات الحكومـــة الالكترونية، لكن هناك عدة عوائق تقف حائلا دون الوصول إلى تحقيق البنية التحتيـــة المناسبة وتتمثل فيما يلي:

1. إن الثورة العلمية والتكنولوجية المعاصرة بمعدلاتها السريعة، واتجاه التطـــور التكنولوجي إلى الميادين الصناعية الأكثر تعقيدًا كالـــصناعات الالكترونيـــة الحديثة التي يدخل ضمنها قطاع تقنية المعلومات فوق مـــستوى الاســـتيعاب للدولة النامية في القرن الواحد والعشرين ومن ضمنها الدول العربية[1].
2. وجود الفجوة الرقمية والتي تمثل الحد الفاصل بين الذين يتاح لهـــم التقنيـــات المعلوماتية ويملكونها وبين الذين لا يتاح لهم ذلك، وهذه الفجوة تبـــدو أكثـــر وضوحًا وأوسع في الدول النامية نتيجـــة لعوائـــق مختلفـــة منهـــا التعليميـــة والتنظيمية، الاقتصادية، والتي يجعل من الصعب على الأغلبية دخول العـــالم الرقمي الحديث، لذلك يجب أن تتم معالجة هذه الفجوة كخطوة من خطـــوات التحول لتطبيقات الحكومة الالكترونية[2].
3. إن الاستثمار في التقنيات المعلوماتية على المدى البعيد مكلف جدًا ولاسيما إذا كان بشكل واسع على مستوى الدولة، مع أن هذا العائق يمكن أن تقل تكاليفه

---

(1) تقرير التنمية البشرية للأمم المتحدة 2008/2007 يصدره برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP) والذي يبين مدى تدني مستوى البنية التحتية للدول العربية في تكنولوجيا الانترنت والاتصالات مقارنة بدول شرق أوروبا والتي استقلت حديثا أي بعد انهيار الاتحاد السوفيتي 1992م، عدد خطوط الهاتف الرئيسية لكل 1000نسمة في الدول العربية حوالي 106 مقارنة 277 بدول وسط وشرقي أوروبا ودول الكومنولث المستقلة، وعدد مشتركو الهواتف الخلوية لكل 1000 نسمة في الدول العربية حوالي 284 مقارنة 629 بدول وسط وشرقي أوروبا ودول الكومنولث المستقلة، وعدد مستخدمو الإنترنت لكل 1000 نسمة في الدول العربية حوالي 88 مقارنة 185 بدول وسط وشرقي أوروبا ودول الكومنولث المستقلة.

(2) طلال ابوغزالة، مرجع سابق ص11.

على المدى الطويل مع ارتفاع الإنتاجية عبـــر الـــزمن بـــشكل تراكمـــي[1]، واعتبار التطوير التكنولوجي استثماراً بدلاً من اعتباره نفقة.

ثانيا: أمن المعلومات:

أما فيما يتعلق بالمعوقات التي تواجه لتحقيق أمن المعلومات في هيئات الحكومـــة الالكترونية يمكن ذكرها في ما يلي:

1. تحتاج الأعمال الالكترونية إلى وضع أنظمة وتشريعات تتناسب مع طبيعتها مما يستلزم الدقة والوعي التام بكافة جوانب التقنية المـــستخدمة فـــي هـــذه التطبيقات، لتحقيق الأمن المعلوماتي. [2]
2. البطء في عمليات إصدار التشريعات المناسبة الجديدة مع التطـــور المـــستمر والسريع الذي يميز مستجدات العصر المعلومـــاتي، وتقنيـــة المعلومـــات، والتجارة الالكترونية.
3. عدم مسايرة القوانين والتشريعات المنظمة للعمل إلكترونيًا لتطبيقات الحكومة الالكترونية منذ بدايتها وحتى تطبيقها، وذلك يتطلب مرور تلك القوانين بعدة مراحل متتابعة حتى خروجها بشكلها النهائي المتكامل.[3]
4. عدم وجود مشرعين على مستوى عال مـــن الـــوعي بـــأمور التكنولوجيـــا المعلوماتية وأساليب التراسل وأهم المستجدات في هذا العلم المتجدد دائما.

(1) من وثائق الحكومة الالكترونية المصرية متوفرة على الموقع الالكتروني، www.egypt.gov.eg.

(2) UNITED NATIONS CRIME AND JUSTICE INFORMATION NETWORK/ Centre for International Crime Prevention/ Office for Drug Control and Crime Prevention: International review of criminal policy – United Nations Manual on the prevention and control of computer-related crime. Available at: http://www.uncjin.org/Documents/EighthCongress.html

(3) ذياب البداينة، مرجع سابق ص60.

ثالثا: إعادة هيكلة التنظيم الإداري:

نجد في الواقع أن هناك عددًا من المعوقات تكتنف تحقيق مطلب إعادة بناء التنظيم الإداري والذي يجعل من تطبيق الحكومة الالكترونية ليس بالأمر السهل أهمها:

1. إن التحول إلى نموذج الحكومة الالكترونية يؤدي إلى تغيير علاقة المنظمة مع محيطها الداخلي والخارجي، وهذا يتطلب إعادة تصميم العملية الإدارية التي تتكامل فيها تلك المنظمة، وغالبًا ما ينتج عن إعادة تصميم العملية الإدارية تغييرًا في الهيكل التنظيمي للمنظمة وتغييرًا في التقنية المستخدمة، ونظرًا لحجم وتداخل التغيير فإن تصميم وتطبيق نموذج الحكومة الالكترونية يجب أن يكون مسبوقًا بدراسة تحليلية إدارية لعلاقة المنظمة مع محيطها وما يدخل ضمن ذلك من عملياتها الإدارية التي سوف تتأثر بالتغيير.
2. هنالك من الاحتمالات الواردة كرد فعل للتغيير والتطوير، وإعادة التنظيم في الوضع القائم ما يسمى بمقاومة التغيير لدى العاملين في المنظمات والذي يمثل نوعًا من المقاومة لهذا التغيير بشكل إرادي أو غير إرادي، والتي يمكن أن ينبع غالبًا من إحد الأسباب التالية : الخوف من المجهول، عدم القدرة على الإدراك، العادات والتقاليد، الخوف من فقدان الامتيازات القائمة. [1]
3. إن صعوبة وتعقيد إعادة هندسة العمليات المتعلقة بالحكومة الالكترونية على مستوى الأجهزة الحكومية قد يؤدي إلى التوقف عن الاستمرار في عملية إعادة الهندسة وبالتالي التوقف عن الاستمرار في خطة التحويل[2].
4. عدم توفر الموارد المتعددة التي تحتاج إليها عملية التغيير والمتمثلة في الوقت، المال، الجهد، الطاقات البشرية، والاستعداد وغير ذلك.

---

(1) مجدي مدحت النهري، **الإدارة والمستقبل**، (الشارقة: مطبوعات أكاديمية الشارقة للعلوم الشرطية، 2007)، ص 366.

(2) محمد سعيد بوزنجال، بحث بعنوان **إدارة التغيير تطبيقاً على أكاديمية الشارقة للعلوم الشرطية**، مقدم بغرض الترقية لرتبة مقدم، 2007، ص44.

5. عدم التركيز على العمليات والتي تمثل إحدى المحاور الرئيسية لتطوير المنظمات، والاهتمام ببعض المفاهيم الإدارية، والتي لا تعدو كونها إعادة لترتيب المقاعد.
6. سيطرة المفاهيم التقليدية في المنظمة والمتمثلة في البيروقراطية السلبية وعدم إمكانية التغلب عليها[1].
7. التصور والاعتقاد الخاطئ بأن التغيير يطال العمليات فقط دون الجوانب الأخرى في التنظيم.
8. عدم إيجاد مفاهيم وقيم جديدة تناسب طريقة العمل الجديد، وتجاهل القيم والمفاهيم السائدة في بيئة التنظيم[2].
9. غياب التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى ذات العلاقة بنشاط المنظمة والتي تمتلك نفس الأنواع من الأجهزة والبرمجيات، بحيث تتم المشاركة وتبادل المعلومات بين هذه الفئات.

رابعا: التعليم والتدريب والتوعية:

إن التعليم والتدريب والتوعية، يمكن أن تسهم إسهامًا فاعلا في زيادة تقبل أفراد المجتمع لتطبيقات الحكومة الالكترونية والاستفادة منها وما تتيحه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتعزيز بناء مجتمع معلوماتي[3]، إلا أن هناك عدداً من المعوقات التي يمكن أن تواجه متطلب التعليم و التدريب والتوعية وتتمثل في الآتي:

---

(1) التقرير الختامي للمؤتمر الإقليمي لمنطقة غربي آسيا للقمة العالمية لمجتمع المعلومات 2003/2/6، بيروت، 2003.

(2) على الحمادي، هندسة التغيير، مقالة مقدمة في الندوة العلمية لهندسة التغيير في دائرة تنمية الموارد البشرية، **حكومة الشارقة**، في 2006/9/19م.

(3) عبد الله عبد الرحيم الكندري، مرجع سبق ذكره، ص6.

1. ضعف الوعي الاجتماعي بالمميزات والفوائد من تطبيقات الحكومة الالكترونية، يشكل معوقًا في طريق التحول للعمل الالكتروني والمجتمع المعلوماتي. [1]
2. تسهم مجموعات المصالح الخاصة في عدم نجاح أو تغيير أو إبطاء مشروع تطبيقات الحكومة الالكترونية وذلك نظرًا للمحافظة على استمرارية المصالح الامتيازات القائمة واعتقادها بأنه لغير مصالحها المادية والمعنوية، لأن نشر الوعي التقني أو المعرفة التقنية تتطلب مشاركة كافة قطاعات المجتمع بما فيها جماعات المصالح الخاصة والتي تلعب دورًا كبيرًا في التأثير في الرأي العام حيال مواضيع ذات أهمية لتلك الجماعات، وما يسهم به في تفعيل استراتيجيات التطبيق.
3. إن عدم قدرة الدول النامية في تسخير إمكانات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالنهوض بأهداف التنمية وإيصال مجتمعاتها إلى المجتمع المعرفي المعلوماتي، ووجود الانقسام الرقمي في المجتمعات المختلفة وفي داخل المجتمعات ذاتها أوجد ما يعبر عنه بالفجوة بين الذين يملكون تقنية المعلومات وبين الذين لا يملكونها، وكذلك نقص فرص التقدم للدول النامية، والذي يمكن أن تتيحه التقنيات المعلوماتية، الأمر الذي أدى إلى زيادة الفجوة بين المجتمعات المتقدمة والنامية[2].

بينما نرى أن هناك أسباباً أخرى لها خصوصية كبرى في مجتمعاتنا النامية وهي:

أ- إن الدول النامية مازالت تعاني من تفشي أمية القراءة والكتابة وليس الأمية الرقمية فقط فهي تعاني الأمرين في استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحتاج إلى جهد أكبر ومضاعف في نشر الثقافة الالكترونية.

---

(1) عبد الله عبد الرحيم الكندري، مرجع سبق ذكره، ص7.

(2) برنامج الأمم المتحدة الإنمائيUNDP تقرير التنمية البشرية للأمم المتحدة 2008/2007، ص.ص20-22.

ب- عدم انتشار ثقافة التطوع بشكل كبير داخل المجتمعات النامية مما يلقي ثقل نشر التعليم والثقافة على كاهل الحكومات فقط، وهو بالعكس تماما في الدول المتقدمة فثقافة الدعم الاجتماعي والتطوع والعمل في أوقات الفراغ أزاح عن الحكومات هماً كبيراً ومصاريف قد تكون باهظة وإعطاؤها مساحة من الزمن للتفرغ لمشاريع تنموية أعم وأجدى.

خلاصة الباب:

تمثل الحكومة الالكترونية كياناً يضم كافة القطاعات والأجهزة الحكومية التي تعمل على تقديم أفضل الخدمات للمستفيدين منها بشفافية وعدل ومساواة، بسرعة ودقة متناهية على مدار الساعة ومن أي مكان باستخدام التقنيات الحديثة المتطورة، مع ضمان تطبيق أفضل السبل في الحماية وسرية المعلومات. وبداية تاريخ الحكومة الالكترونية هو منتصف السبعينات من القرن الماضي، لأنه وحسب اتفاق كثير من الباحثين على الهدف من الحكومة الالكترونية فيجب أن يكون المستفيد منها هو المواطن وهو طرف هذه المعادلة أو أن تقوم الحكومة بتقديم خدمات حتى نستطيع إطلاق لقب حكومة الكترونية على هذا المشروع، وتوصلنا إلى أن الحكومة الالكترونية ليست الحل لفشل الجهود التنموية، وللبيروقراطية المتفشية، والروتين الحكومي، فالحكومة غير الديمقراطية في الواقع هي تعجل من ضرورة معالجة نفس العوائق المحدودة وواسعة النطاق، مثل النظم التعليمية السيئة، ارتفاع أسعار الاتصالات، شبكات مواصلات غير الموثوق بها، الاستثمارات الضعيفة وبالأخص للنشاطات الاقتصادية الصغيرة والمتوسطة. كما تفرض الحكومة الالكترونية تحديات ومتطلبات جديدة لها علاقة باتفاقيات الملكية الفكرية، الخصوصية، الضمان، شبكات المعلومات، والمنافسة مع شركات خدمات الانترنت.

وقد اتضح أيضاً أن مقياس نجاح تجربة الحكومة الالكترونية في بلد ما ليس بالضرورة أن تنجح في بلد آخر، فيجب إجراء مسوح ودراسات واقعية حول خواص

المجتمع ومدى تقبله واستعداده لفكرة التحول في الخدمات الالكترونية ومدى قابليته لاستخدام التقنيات الحديثة للوصول لمواقع الخدمة الالكترونية وكذلك مدى توفر الأجهزة الالكترونية وخطوط الاتصال بالشبكة العالمية وما هي كلفة الاتصال بالشبكة العالمية بداخل الدولة، وما هي الحلول والخطط البديلة.

وتوصلنا كذلك إلى وجود معوقات لها خصوصية كبرى في مجتمعاتنا النامية، ومنها أن الدول النامية مازالت تعاني من تفشي أمية القراءة والكتابة وليس الأمية الرقمية فقط فهي تعاني الأمرين في استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحتاج إلى جهد أكبر ومضاعف في نشر الثقافة الالكترونية، وكذلك عدم انتشار ثقافة التطوع بشكل كبير داخل المجتمعات النامية مما يلقي ثقل نشر التعليم والثقافة على كاهل الحكومات فقط، وهو بالعكس تماما في الدول المتقدمة فثقافة الدعم الاجتماعي والتطوع والعمل في أوقات الفراغ أزاح عن الحكومات هما كبيرا ومصاريف قد تكون باهظة وأعطاها مساحة من الزمن للتفرغ لمشاريع تنموية أعم وأجدى.

الباب الثاني

الحكومة الالكترونية في مجال الخدمات المرورية

إن الحكومة الالكترونية وما تمثله من تجربة إدارية حديثة في بعض الدول، إلا الدول المتقدمة اتخذت منها أساساً لعملها اليومي ومؤشراً لتطورها وتميزها، فقد شملتها في كافة جوانب الحياة، فلم يعد وضع موقع الكتروني للهيئة أو الإدارة يزهو بألوانه الجذابة على شبكة الانترنت مقبولا أو كافياً في وقتنا الحالي، ولم يعد وضع الأنظمة الالكترونية على شبكة الانترنت اختياريا لأي إدارة أو مؤسسة حكومية أو حتى للقطاع الخاص، فالكل يسعى للوصول لتطبيق حقيقي للحكومة الالكترونية، والكل يطمح للحصول على درجة رضا مقبولة من قبل الجمهور[1]، فالجميع في سباق محموم في تطبيق الحكومة الالكترونية والحصول على الدرجة الكاملة في التميّز في خضم جوائز التميز، وعملية تنظيم وترخيص المرور هي جزء لا يتجزأ من عمل الحكومة، أو قد يكون لها النصيب الأكبر في حجم العمل اليومي، فليس من المعقول الحديث عن تطبيق حكومة الكترونية في بلد ما دون تضمين تنظيم وإدارة المرور والترخيص من ضمن الهيئات والإدارات الحكومية الملحقة بالمشروع[2]، وحيث إن التطور الذي تشهده البشرية في جميع مجالات الحياة والتوجه إلى دفع عجلة الاقتصاد بكامل طاقتها، وازدياد رقعة العمران، والتوسع الجغرافي للمدن، وتنوع احتياجات البشر، كل ذلك أوجد حاجة ملحةّ إلى امتلاك وتسيير وسائل نقل لأغراض مختلفة وبأحجام متنوعة، الخاصة منها والعامة لتلبية الحاجات المتنوعة للصناعات المختلفة من جهة، واختلاف رغبات واتجاهات البشر من جهة أخرى، حيث يوجد في العالم بنهاية عام 2008م أكثر من ثمانمائة وخمسين مليون مركبة تجوب مختلف شوارع

---

(1) موسى مصطفي شحادة، حقوق المواطنين في علاقاتهم مع الإدارة (دراسة تحليلية للقانون الفرنسي رقم 321-2000 الصادر في (12) إبريل 2000، ص175، بحث منشور في **مجلة الحقوق**، جامعة الكويت العدد الرابع، الكويت، 2005.

(2) انظر طارق بن مصطفي قستي، ورقة عمل بعنوان" تقنيات السلامة في السيارات والمركبات وأهميتها في تقليص خطورة الحوادث المرورية"، مقدمة لندوة""حجم حوادث المرور في الوطن العربي وسبل معالجتها"، **الرياض** ص3.

وطرقات العالم، وتزداد بمقدار 10% سنوياً، في مقابل نحو ستة مليارات من البشر هم سكان كوكب الأرض، وهذا ما يعني أن نسبة الزيادة السنوية في عدد المركبات عبر العالم يزيد على نسبة الزيادة السنوية في سكان كوكب الأرض(1).

ومع الزيادة المطّردة في أعداد المركبات والسائقين أصبح هناك حاجة ملحّة إلى تطوير خدمات المرور المختلفة، ومن وضع خطط لشبكات الطرق لاستيعاب هذه الزيادة، وكذلك ضمان تيسير وصول هذا الكم من المركبات إلى وجهتها بكل سهولة ويسر وبأقصر وقت ممكن، وكذلك تطوير قوانينها وتسهيل إجراءاتها من فحص المركبة والتأكد من توافر شروط الأمن والسلامة للمركبة لحماية راكبي المركبة نفسها، وحماية مستخدمي الطريق من نقص وسائل الأمن والسلامة في المركبة، وحماية المجتمع بتطبيق قوانين تحد من انبعاث الغازات الناتجة عن حركة هذه المركبات، وكذلك التأكد من إلمام سائقي هذه المركبات بشروط وواجبات السواقة الآمنة والعمل على ضبط الطريق وتطبيق الأعراف والقوانين الكفيلة بحماية المجتمع، مما دفع إدارات المرور وعلى رأسها الحكومات إلى البحث عن أفضل الوسائل الإدارية الحديثة التي توفر الجهد والوقت والتكلفة والحلول التكنولوجية الحديثة والتي توفر لعملائها سبل الراحة والسرعة في إنجاز معاملاتهم ولا تفقد العمل المروري حقوقه أو تخل من واجباته(2).

وقد قمنا بنقل بعض التجارب الإدارية الناجحة على مستوى العالم في مجال خدمات المرور لدراسة هذه التجارب عن كثب، و قياس مدى تأثير هذه الخدمات في توفير الوقت والجهد والتكلفة الخاصة على الجمهور من جهة، وعلى المال العام من جهة أخرى.

(1) Carl Chr. Gabrielsen, **Global Traffic Safety**, in NORDIC, Road and Transport Research, Review, No. 2, SWEDEN, 2008, p.14.

(2) David B. Zellmer, "The Knowledgeable Master Of Urban And Regional Planning City", presented to The knowledgeable city: A networked, knowledge-based strategy for local governance and urban development (2001), U S A, April2001, PP3-5.

ونعرض في هذا الباب بعض التجارب في مجال الحكومة الالكترونية يبين مـدى مطابقتها لمعايير التميز، وسوف نتعرض لكل تجربة على حدة طبقا لمقياس وطني معتمد ألا وهو معايير جائزة الامارات للأداء الحكومي المتميز، التي تبنت نموذج الجمعية الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM)، التي وضعت لاختيار أفضل الممارسات العالمية في تقييم الحكومة المتميزة الكترونيا والتي انبثقت منها جوائز عالمية كجائزة التميز الأوروبي ومحلية مثل جائزة دبي للأداء الحكومي المتميز وجائزة الإمارات للأداء الحكومي المتميز ضمن برنامج رئيس دولة الامارات للتميز الحكومي[1]. والتي تهدف أساسا إلى تطوير القطاع الحكومي والارتقاء بمستوى الأداء فيه، من خلال توفير حافز معنوي وظروف عمل تحفيزية تشجع التعاون البناء وروح المنافسة الإيجابية و نشر مفاهيم التميز والإبداع والجودة، وتعميم أفضل الممارسات الإدارية والمهنية وضمان تطبيق أكثر أساليب العمل كفاءة وتطوراً في القطاع الحكومي[2].

وفي الدراسة الحالية نتناول تطبيق المعايير الخاصة باختيار أفضل إدارة الكترونية متميزة وذلك من خلال المعايير التالية:

المعيار الأول: تطوير وإدارة المحتويات على الانترنت:

حيث يوضح هذا المعيار مدى مناسبة الموقع الالكتروني لاحتياجات المستخدمين من وفرة المعلومات ومراعاته للفئات المختلفة للمستخدمين من حيث مراعاة لغات المستخدمين للموقع الالكتروني، ومراعاة ذوي الاحتياجات الخاصة من الزوار كضعيفي البصر، وكذلك يبين مدى التنسيق والتعاون مع الهيئة المكلفة بإدارة الحكومة

---

(1) انظر جائزة الامارات للأداء الحكومي المتميز، متوفرة على الموقع الالكتروني للجائزة http://www.skgep.gov.ae.

(2) انظر: برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز – الرؤية والرسالة – الأهداف، 2006. دبي. تتوفر على الموقع الالكتروني http://www.dubaiexcellence.com/Arabic/objectives.htm بتاريخ 2009/4/10م

الالكترونية وبين الدائرة المعنية، وكذلك اعتماد منهجية لنشر المـــواد علـــى الموقـــع ومراقبة جودة المحتويات بالموقع الالكتروني على شبكة الانترنت[1].

المعيار الثاني: تطوير وإدارة الخدمات الالكترونية:

حيث يوضح هذا المعيار مدى مساهمة الخدمات الالكترونية المقدمة في تـــسهيل احتياجات المستخدمين، ومدى فاعلية هذه الخدمات في تطوير أنظمة العمـــل بالـــدائرة نفسها وانعكاس ذلك على الشكل العام للمؤسسة، وكذلك مدى الاهتمام بتوثيق العمليـــة التطويرية وصيانتها، ومدى الاهتمام بالمنهجية في تقييم جودة الخدمات الالكترونية.

المعيار الثالث: تطوير وإدارة أمن المعلومات:

حيث يوضح هذا المعيار السياسات المطبقة لضمان أمن المعلومات على الموقـــع الالكتروني والتوثيق لهذه السياسات، وما هي وسائل وبرامج التوعية المتبعة للحد من مخاطر أمن المعلومات للعاملين والمستخدمين للأنظمة، وكـــذلك دراســـة المخـــاطر المحتملة وتقييم الأضرار التي قد تلحق جراء حـــدوث الاختراقـــات الأمنيـــة لأمـــن المعلومات ووسائل معرفة مصادرها وأفضل الطرق للحد منها.

وفي هذا الباب فإننا سنتناول العرض من خلال ثلاثة فصول ما يلي:

الفصل الأول: التنظيم الإداري لإدارة المرور ومهامها.

الفصل الثاني: تجارب وخبرات الدول في تطبيقات الحكومة الالكترونية.

الفصل الثالث: تطبيقات الحكومة الالكترونية في مجال الخدمات المرورية.

---

(1) عبدالكريم ابوالفتوح درويش، **إدارة الجودة ونماذج التميز (بين النظرية والتطبيق)**، (الشارقة: مطبوعات مركز بحوث الشرطة، 2006)، ص ص126–127.

الفصل الأول
التنظيم الإداري لإدارة المرور ومهامها

مقدمة :

في هذا الفصل سوف يتم عرض التنظيم الإداري لإدارة المرور بشكلها العام والمهام المنوط به كجهاز اداري وفني. ففي المبحث الأول من هذا الفصل نستعرض مبادئ إنشاء أي تنظيم إداري، وأن التنظيم مصطلح يحمل في طياته معنيين ترتكز عليهما الإدارة في عملها، ويعتبر الهيكل التنظيمي للمؤسسة أو المنشأة والذي يحمل بقية مكونات الكيان ويمنحها التماسك والشكل الذي يكشف بالتالي إلى حد ما عن اتجاه وتطلعات ذلك الكيان، وفي المبحث الثاني سوف نعرض التنظيم الإداري لإدارة المرور، وأن هناك العديد من الأسس التي يتم التقسيم على أساسها ولا يمكن أن نعني أنه يجب استخدام جميع هذه الأسس في كل حالة أو أنه لا يوجد أسس أخرى صالحة لتقسيم نواحي النشاط المختلفة، وفي المبحث الثالث سوف نعرض مهام إدارة المرور، وأن مهام المرور تتشابه في كثير من إدارات المرور على مستوى العالم لأن طبيعة المكونات واحدة، وقد تسند بعض هذه المهام لإدارات أخرى أو للقطاع الخاص على سبيل التنظيم والخصخصة.

المبحث الأول
مبادئ وأسس التنظيم

إدارة المرور غالبا ما تكون هي السلطة الإدارية المسؤولة عن مراقبة وتنظيم حركة المرور والسير داخل المدن وخارجها وتنظيم إصدار رخص المركبات وتجديدها بعد إجراء الفحص الفني عليها والتأكد من مدى صلاحيتها للسير على الطرق العامة ومطابقتها للمعايير والقوانين المحددة، إلى جانب تنظيم الحصول على

رخص قيادة وفحص المتقدمين وتجديد الرخص المنتهية، وضبط المخـالفين لقـانون المرور عن طريق تسيير الدوريات بمختلف أنواعها والإشراف عليها، والقيام بأعمال جمع الاستدلالات في حوادث السير[1].

ومن الممكن أن تتشابه مهام إدارة المرور والترخيص في بلد ما مع مهـام إدارة المرور والترخيص في بلد آخر، ولكن التقسيمات الداخلية لهذا الجهاز تختلف من دولة إلى أخرى حسب مجموعة من الاعتبارات سوف نقوم بعرضها بالتفصيل.

والتنظيم الإداري الداخلي لجهاز المرور مثل أي جهاز آخر ضخم، يمكن إداراته كوحدة واحدة وبكفاءة، وذلك بتقسيمه إلى وحدات ذات حجم مناسـب يمكـن إدارتـه بفاعلية أكبر، وإن تقسيم أوجه النشاط لجهاز معين لابدّ أن يراعى فيه أن تعمل إدارات أو وحدات أو تقسيمات هذا الجهاز معتمدة على بعضها بعضاً, وأن يتنـاغم ويتـداخل عملها بشكل منتظم يجعلها تعمل كوحدة واحدة متكاملة[2]، وتختلف هـذه التقـسيمات حسب نوع وطبيعة وحجم نشاط هذا الجهاز، فضلا عن إمكانية فصل أوجـه النـشاط وأثر هذا الفصل في كفاءته، لذا فإن التقسيم الذي يناسب جهازاً قد لا يناسـب جهـازاً آخر، حتى وإن عمل في نفس النشاط وكان له نفس الحجم، فتقسيمات جهاز المـرور تختلف عن تقسيمات أجهزة الأدلة والمباحث الجنائية، والهجـرة والجنـسية والـدفاع المدني، وحماية المنشآت والشخصيات المهمة، رغم أنها جميعاً مـن أجهـزة وزارة الداخلية و تعمل لهدف واحد وبشكل متكامل[3].

---

(1) انظر محمد عبد المجيد الطيب، ورقة عمل بعنوان المنهج التدريبي المقترح لشرطة المرور بالدول العربية، مقدمة لاجتماع خبراء أجهزة المرور لوضع مناهج وبرامج تدريبية نموذجية للعاملين في أجهزة المرور في الدول العربية، **الرياض**، 23-2005/5/24.

(2) سعد الدين محمد عشماوي، **إدارة المرور**، (الرياض: مطبوعات جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2006)، ص28.

(3)Levine, James, P. et al, **Criminal Justice – Public Policy Approach**, (NewYork: McGraw-Hill, 1980) p.p. (115-120).

أولا مفهوم التنظيم:

التنظيم مصطلح يحمل في طياته معنيين ترتكز عليهما الإدارة في عملها، والمعنيان اللذان يشير إليهما مصطلح التنظيم يتمثلان في الشكل الذي تفرغ فيه الواجبات والوظائف القائمة في المؤسسة والذي تظهر فيه المراكز الإدارية والعلاقات القائمة بينها اتجاهاً ونوعاً، وكذلك العملية القائمة على تحديد أهداف المنشأة والوظائف والواجبات اللازمة لتحقيق الأهداف وتوزيع الواجبات وإسنادها للمراكز المختلفة على اختلاف مستوياتها، وأخيراً تحديد العلاقات ما بين هذه المراكز. ويعتبر الهيكل التنظيمي للمؤسسة أو المنشأة والذي يحمل باقي مكونات الكيان ويمنحها التماسك والشكل الذي يكشف بالتالي إلى حد ما عن اتجاه وتطلعات ذلك الكيان[1].

ثانيا مبادئ التنظيم:

هناك مبادئ لا بد من توافرها لكل تنظيم أيا كانت طبيعته ومن هذه المبادئ[2]:

1. التسلسل الهرمي
2. مبدأ التخصص وتقسيم العمل
3. مبدأ وحدة القيادة والأمر
4. نطاق الإشراف
5. تحديد ووضوح هدف المنظمة
6. وحدة الهدف
7. التفويض
8. المسؤولية أمام الرئيس
9. تكافؤ السلطة والمسؤولية

---

(1) انظر محمد سعيد عبد الفتاح، **الإدارة العامة**، (الإسكندرية، المكتب العربي الحديث، 1987)، ص. ص. 101 – 174.

(2) رمضان محمد بطيخ، **أصول التنظيم الإداري**، (القاهرة: دار النهضة العربية، 1993)، ص119.

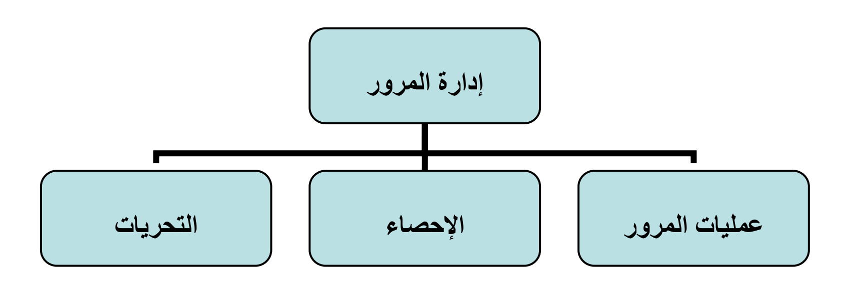
10. جواز تفويض السلطة وعدم جواز تفويض المسؤولية
11. ديناميكية التنظيم

المبحث الثاني
الهيكلية التنظيمية الداخلية لجهاز المرور

بعد أن تمت الإشارة لمفهوم التنظيم والأسس والاعتبارات التي يبنى على أساسها الهيكل التنظيمي للمؤسسات، نوضح أنه قد يكون التنظيم أو التقسيم لجهاز المرور وفق أحد الطرق التالية:

1. حسب الوظائف:

وهي أكثر طرق التقسيم لأوجه النشاط شيوعاً هي تلك التي تتم على أساس الوظائف التي يقوم بها جهاز المرور، ويقصد بها أن يكون التقسيم الرئيسي مغطياً للوظائف التي تمارسها الإدارة، فعلى سبيل المثال عمليات المرور، والإحصاءات والبحوث، والتحريات المرورية والحسابات، والمشتريات والمخازن، والعلاقات العامة[1] كما يوضح الشكل التالي:

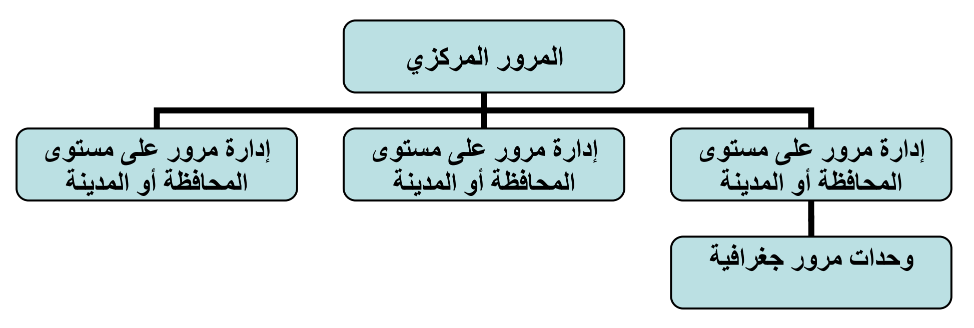


الشكل رقم (2) التقسيم حسب الوظائف

(1) انظر: فيصل فخري مرار، مرجع سبق ذكره ص.ص103 – 106.

2. حسب التقسيمات الجغرافية:

كذلك يمكن أن يتم التقسيم مستنداً إلى التقسيمات الجغرافية، ووفقا لهذا التنظيم فإن جميع أوجه النشاط في المنظمة الخاصة بمنطقة معينة تجمع في وحدة تنفيذية واحدة – وهذه الوحدة مع غيرها من الوحدات المماثلة بالمناطق الأخرى تخضع لإشراف مركزي واحد بصرف النظر عن درجة المركزية أو اللامركزية التي تستمتع بها الوحدات الجغرافية – كما يوضح الشكل رقم(3) ويتميز هذا التنظيم بأن لكل منطقة جغرافية اختصاصاً متكاملاً يراعي ظروفها الإقليمية، هذا بالإضافة إلى اتخاذ القرار التنفيذي حيث يعد كل مساعد مدير بمنطقته الجغرافية مديرا لوحدة إدارية متكاملة، كقسم المنطقة الشرقية، وقسم المنطقة الوسطى، وقسم المنطقة الشمالية، وهكذا[1]،



الشكل رقم (3) التقسيم حسب التوزيع الجغرافي

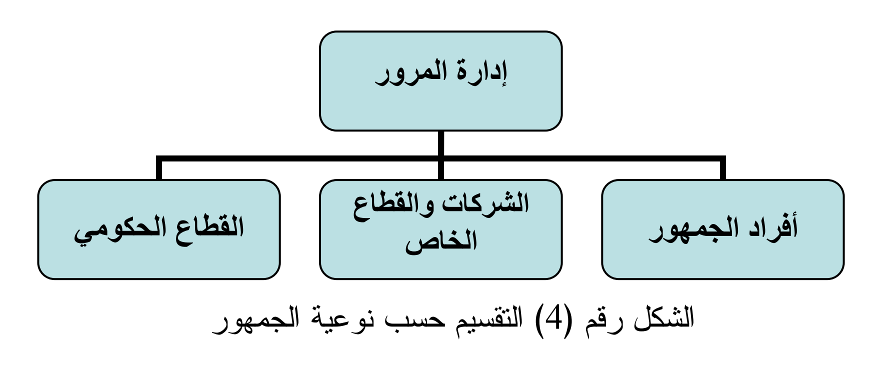
فعلى سبيل المثال تمثل في جمهورية مصر العربية إدارة عامة على مستوى الدولة – وتسمى المرور المركزي – ثم إدارات مرور على مستوى المحافظات أو المدن الكبرى ثم يقسم جهاز المحافظة أو المدينة الكبرى إلى تقسيمات فرعية لمستوى المراكز أو لمستوى مناطق رئيسية بالمدن الكبرى، ثم تقسم إدارات المراكز أو إدارات المناطق الرئيسة بالمدن إلى فروع (وحدات مرور) تختص كل منها بمنطقة جغرافية معينة، ومن المهم أن يراعى عند إتمام هذه التقسيمات حجم العمل المتوقع لكل منها،

(1) عماد حسين حسن، مرجع سبق ذكره، ص65.

كذا الظروف الجغرافية، فقد يكون من أسباب إنشاء وحدة المرور في منطقة معينة – رغم انخفاض حجم العمل نسبياً – بُعد هذه المنطقة ومشقة وصول مواطنيها لأقرب وحدة مرور[1]، وكذلك الحال في دولة الإمارات فطبقا للقرار الوزاري رقم(674) لسنة 2008م بشأن تنفيذ الهيكل التنظيمي لوزارة الداخلية ففي المادة الثالثة منه والتي تقضي بإنشاء الإدارة العامة للتنسيق المروري والتي تتبع مباشرة لوكيل وزارة الداخلية وتكون من مهامها التنسيق مع إدارات المرور في الدولة ومشاركتها في وضع السياسات المرورية وقواعد العمل وتوحيد الإجراءات على مستوى الدولة.

3. حسب نوعية الجمهور:

يمكن أن يبرز التقسيم فئات العملاء الذين تتعامل معهم المؤسسة، كقسم خاص لأفراد الجمهور العاديين ويسمى قسم أفراد الجمهور وتتميز غالبا ببساطتها مقارنته بالأنواع الأخرى وأحادية التأثير لعدم ارتباطها بإجراءات أخرى، وقسم خاص بالقطاع الخاص والشركات والتي تكون دائما عملياته متكررة وتحتاج إلى متابعة والى ربطها بعمليات أخرى، وقسم خاص لمتابعة عمليات وإجراءات الجهات الحكومية الأخرى لأنها تتميز بكثرتها، حالها حال القطاع الخاص وربطها بإجراءات خاصة تتبع نظام الحكومة المركزية[2]، كما يوضح الشكل التالي:



الشكل رقم (4) التقسيم حسب نوعية الجمهور

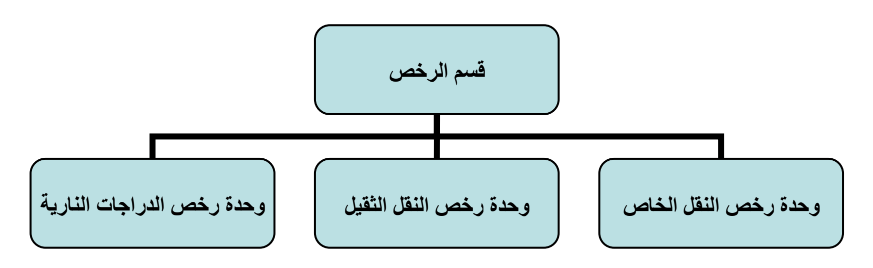
---

(1) عباس ابوشامة، مرجع سبق ذكره، ص20.

(2) سعد الدين محمد عشماوي، مرجع سبق ذكره، ص29.

4. حسب مجال العمل:

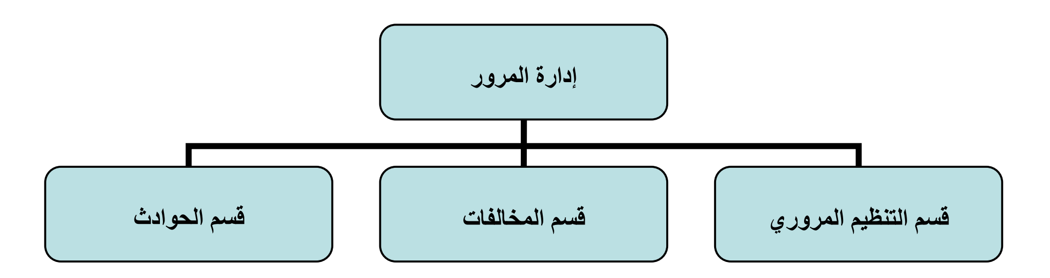
هذا وقد يكون التقسيم على أساس مجال العمل مثل وحدة لتراخيص النقل الثقيل و أخري للنقل الخاص وثالثة للحافلات الخاصة للشركات والمؤسسات، أو على أساس نوع المعدات والتركيبات المستخدمة مثل وحدة للسيارات ووحدة للدراجات النارية ووحدة لأجهزة رصد سرعة السير(1)، كما يوضح الشكل التالي.



الشكل رقم (5) التقسيم حسب مجال العمل

5. حسب العمليات:

يمكن كذلك أن يفيد التقسيم حسب العمليات التي يتم مُمارستها فعليا، يمكن أن تكون بعض الأقسام الرئيسية: قسم تنظيم المرور، قسم المخالفات، قسم الحوادث، قسم التراخيص(2)، كما يوضح الشكل التالي:



الشكل رقم (6) التقسيم حسب العمليات

(1) سعد الدين محمد عشماوي، مرجع سبق ذكره، ص29.

(2) عماد حسين حسن، مرجع سبق ذكره، ص66.

6. التقسيم المختلط:

وهو يتضمن أكثر من تقسيم في نفس الوقت، فقد يتضمن التقسيم حسب الخــدمات في المستوى الأعلى، ثم ينقسم كل قسم من تلك إلى فروع حسب المناطق الجغرافيــة، أو حسب العمليات، وهكذا، وعند الحديث عن هذه الأسس التي يــتم التقــسيم علــى أساسها لا يمكن أن نعني أنه يجب استخدام جميع هذه الأسس في كل حالة أو أنــه لا يوجد أسس أخرى صالحة لتقسيم نواحي النشاط المختلفة، فمن الواجب اختيار أســس التقسيم النوعي التي تتلاءم مع النظام الاداري للمؤسسة العليا والظــروف المحيطــة وتعطي أحسن النتائج وتساعد على تحقيق الجهاز الإداري لأهدافه ورســالته بــأعلى كفاءة ممكنة[1].

المبحث الثالث
مهام جهاز المرور

وزارة الداخلية الإماراتية هي إحدى مؤسسات الدولة الرئيسة والمهمة والتي تضطلع أجهزة الشرطة بها بمهام قومية ووطنية تفرض عليها العطاء بسخاء وحكمــة لتحقيــق الأمن والاستقرار في البلاد في ظل الالتزام بالقــانون والــشرعية وترشــيد المــوارد والطاقات، والمنظومة الأمنية تشمل مجموعة الأنظمة الفرعية في كافة المجالات التــي تتفاعل معا باستمرار وباطراد واتساق وتجانس لتحقيق الرسالة والأهداف والواجبــات الدستورية لهيئة الشرطة في حماية النظام العام والأمن بأبعاده المختلفة، وإدارة المرور والترخيص هي إحدى إداراتها التخصصية وتعتبر مهمتها الأساسية تحقيــق الــسلامة المرورية بمفهومها الواسع والتي تهدف إلى تبني كافة الخطــط والبــرامج واللــوائح المرورية والإجراءات الوقائية للحد من أو منع وقوع الحوادث المرورية لضمان سلامة الإنسان والمحافظة على كرامته وممتلكاته حفاظا على أمن البلاد ومقوماتــه البــشرية

(1) عماد حسين حسن، مرجع سبق ذكره ص66.

والاقتصادية تحقيقا للهدف السامي لقيام الدول[1]، كما أن قطاع المرور له دور حيوي في النشاط الاقتصادي للدولة من خلال تحقيق السهولة واليسر والأمان لانتقال الأفراد والسلع والخدمات وتقليل زمن الرحلات وبأقل تكلفة اقتصادية[2]، وإن محور السلامة المرورية يتمثل في ثلاثة عناصر ألا وهي العنصر البشري، الطريق أو البيئة المحيطة، وأخيرا المركبة أو وسيلة النقل[3]، ومن المؤكد أن مهام المرور تتشابه في كثير من إدارات المرور على مستوى العالم لأن طبيعة المكونات واحدة منها تنظيم التراخيص الفنيه للسائقين والمركبات وتنظيم المرور متابعة قضايا وحوادث المرور وسوف نقوم بسردها بالتفصيل، أو وقد تسند بعض هذه المهام لإدارات أخرى أو للقطاع الخاص كسبيل التنظيم والخصخصة، كما سنرى عند تطبيق الدراسة الميدانية بالإدارة العامة لشرطة الشارقة وهو عدم قيام إدارة المرور عملياً بتسيير الدوريات وبالتالي عدم القيام بضبط المخالفين لقانون السير والمرور وكذلك عدم القيام بأعمال تخطيط حوادث السير واقتصارها على التحقيق في الحوادث البليغة والتحقق من جاهزية المركبات والسائقين وصرف سندات الملكيات ورخص القيادة وتجديدها وغيرها من المستندات الحكومية المتعلقة، وفيما يلي نستعرض اقسام ومهام جهاز المرور:

أولا : قسم التراخيص الفنية:

وهو الدور الذي تقوم السلطة المختصة بمنح وترخيص الأشخاص والآليات ليكونوا جزءاً من المنظومة المرورية بعد التأكد من صحة البيانات حسب الوثائق الرسمية، واستيفاء شروط الحصول على الترخيص ودفع الرسوم المقررة بموجب

---

(1) عادل حسن وآخرون، **الثقافة المرورية نسق اجتماعي وآليات فاعلة**، (القاهرة: مطابع الشرطة، 2010)، ص68.

(2) عادل حسن وآخرون، مرجع سبق ذكره ص69.

(3) محمد حافظ عبده الرهوان، **قواعد وآداب حركة السير والمرور بين النظرية والتطبيق**، (دبي: أكاديمية شرطة دبي، الطبعة الأولى، 1992)، ص 113.

قانون السير والمرور، وقد تقسم سلطة الترخيص إلى شقين: ترخيص المركبات وترخيص السائقين.

1. وحدة ترخيص المركبات:

هي الإدارة المسؤولة عن تطبيق قانون السير والمرور[1] والخاص بإجراء الفحص الفني للمركبات الميكانيكية عند تقديم طلبات تسجيلها أو طلبات التجديد في الوقت والمكان اللذين تعينهما سلطة الترخيص للتحقق من صحة البيانات المبينة بالطلبات ومطابقتها على المركبة وفحص المركبة وأجهزتها للتأكد من سلامتها والتحقق من استيفائها جميع الشروط التي تتطلبها أحكام كل من قانون السير والمرور ومن استيفائها لشروط الأمن والمتانة ومدى مطابقتها للمقاييس والمواصفات التي تحددها هيئة المواصفات والمقاييس من أجل إصدار سند ملكية ولوحات معتمدة للمركبة[2]، ومن اختصاصها:

- الفحص الفني للمركبات الميكانيكية.
- إصدار رخصة مركبة جديدة.
- تجديد رخصة مركبة.
- إصدار بدل فاقد لملكية مركبة.
- تصدير مركبة لخارج الدولة.
- تحويل مركبة بداخل الدولة أي من جهة إدارية لجهة إدارية أخرى.
- إصدار تسفير سياحي للسماح للمركبة بمغادرة الدولة ودخول دولة أخرى وقد يكون لعدة سفرات أو لسفرة واحدة فقط وبعد استيفاء المتطلبات.
- شطب حيازة مركبة.
- تغيير بيانات أو لون مركبة أو أي تعديلات على المركبة.
- تغيير أو استبدال رقم اللوحة الخاصة بالمركبة.

(1) المادة رقم(38) من القانون الاتحادي رقم (12) لسنة 2007م في شأن السير والمرور.

(2) قرار وزاري رقم (535) لسنة 2008م بشأن ضوابط فحص وتسجيل المركبات

- بدل فاقد لوحات للمركبة.
- إجراء فحص المركبات
- نقل ملكية المركبة من طرف لآخر.
- إصدار شهادات بدل فاقد [حيازة – تسفير سياحي – تحويل مركبة – تصدير مركبة] [1] .

2. وحدة ترخيص السواقين:

هي الإدارة المسؤولة عن تطبيق قانون السير والمرور في فحص المتقدمين للحصول على رخص قيادة المركبات بأنواعها المختلفة وذلك بعد استيفائهم للشروط اللازمة للحصول على الرخصة المحددة والتأكد من سلامة الجسم وضمان إلمامهم بمعايير السلامة المرورية بعد التحقق من قدرتهم على القيادة وإصدار الرخص بعد استيفائهم لشروط الحصول عليها واستيفاء الرسوم المقررة وتجديد رخص القيادة المنتهية، وإجراء المعاملات الأخرى المتعلقة بالسائقين منها[2]:

- فتح ملف رخصة قيادة جديدة بعد استيفاء جميع الشروط والرسوم المقررة.
- تجديد رخصة قيادة منتهية.
- استبدال رخص القيادة.
- إصدار رخصة قيادة بدل تالف وفاقد.
- تحويل وإلغاء رخص قيادة.
- إصدار تصاريح السواقة المؤقتة.
- إجراء فحص السواقين.
- إضافة فئة إلى رخصة القيادة.

(1) انظر الموقع الالكتروني للمرور الاتحادي بدولة الإمارات http://www.uaetraffic.ae/ar/portal/vehicle.aspx بتاريخ 2010/04/10م.

(2) انظر الموقع الالكتروني للمرور الاتحادي بدولة الإمارات http://www.uaetraffic.ae/ar/portal/vehicle.aspx بتاريخ 2010/04/10م.

ثانيا: قسم عمليات وتنظيم المرور:

وهي الإدارة المسؤولة عن ضبط حركة السير على الطرق الخارجية والتي تربط المدن فيما بينها وتحقيق التواجد الأمني فيها ويطلق عليها اسم دوريات الطرق الخارجية، وكذلك ضبط حركة السير داخل المدن والطرق الرئيسة فيها والتعامل مع مختلف الحوادث التي يكون الطريق مسرح عملياتها، وتنظيم وتحقيق انسيابية المرور أثناء مرور المواكب الخاصة والمسيرات والاحتفالات الشعبية والمهرجانات والتعاون مع مختلف الجهات لتحقيق انسيابية الطريق أثناء تأديتها لعملها اليومي كالمدارس والجامعات والمستشفيات، وكذلك مشاركة الإدارة المحلية بدراسة وتحليل وتصميم الطرق الجديدة ودراسة المشاكل المرورية وطبيعة وأنواع الحوادث المرورية ومتابعة حركة المرور للمشاة ومناطق العبور التي تتم ملاحظتها على شبكة الطرق داخل المدينة وخارجها وإيجاد الحلول السريعة من أجل تخفيف حدة الازدحامات الناتجة بسببها وإمكانية تطويرها، وتسيير دوريات الاختصاص وضبط الأشخاص والمركبات المطلوبة لقضايا مرورية أو أي مطالبات قانونية أو إدارية ضمن شروط محددة، ضمان انسيابية حركة المرور وزيادة فاعلية الضبط المروري، مع الحد من الحوادث المرورية بما يكفل توفير الأمن والسلامة لكافة مستخدمي الطرق، ودراسة حدود السرعة المعتمدة على الطرقات وتقدير مدى صلاحيتها، وتقدير صلاحية اللوحات الإرشادية، وتنظيم تصاريح أعمال الطرق وتصاريح أوقات مرور الشاحنات الناقلة للأحمال ذات الأبعاد الإضافية والأوزان الثقيلة والأشراف على تنظيم حركة المرور أثناء البناء والهدم وإغلاق حارات المرور أثناء ذلك، والإشراف على جمع وتحليل ودراسة الإحصاءات المتعلقة بالحوادث على طرقات المدينة وتوضيح الأسباب الرئيسية للحوادث تمهيدا لمعالجة الخلل للحد من هذه الحوادث[1].

---

(1) انظر الموقع الالكتروني للمرور الاتحادي بدولة الإمارات
http://www.uaetraffic.ae/ar/portal/vehicle.aspx بتاريخ 2010/04/10م.

ثالثا قسم قضايا وحوادث المرور:

هي الإدارة المسؤولة عن الإشراف على تخطيط الحوادث المرورية وجمع الأدلة التي تكون الآليات طرفاً فيها والإشراف الفني على هذه التقارير متضمنا التقارير الفنية عن أسباب الحادث مع بيان المتسبب فيها ونسب مشاركة كل طرف في الحادث، ومتابعة تقارير الحالة الصحية الخاصة بمتضرري الحوادث لإرفاقها إلى جهات التقاضي، والإشراف على إعداد التقارير والإحصاءات العامة عن حجم الحوادث وتقدير حجم الخسائر في الأشخاص ونسبة الإصابات وخطورتها[1]، واقتراح الحلول المقترحة تمهيدا لإمداد القيادات العليا بكافة المعلومات لاتخاذ القرارات الحساسة واللازمة حيث ما زالت أضرار هذه الكوارث مرتفعة عالميا ومتصدرة عربيا[2].

الفصل الثاني
تجارب وخبرات الدول في تطبيقات الحكومة الالكترونية

مقدمة :

قمنا بعرض بعض التجارب المتميزة في تطبيق الحكومة الالكترونية وذلك بعد تطبيق عدد من المعايير تبين مدى مطابقتها لمعايير التميز التي وضعت لاختيار أفضل الممارسات العالمية في تقييم الحكومة المتميزة الكترونيا ومنها جائزة التميز الأوروبي والتي انبثقت منها جوائز عربية ومحلية مثل جائزة دبي للأداء الحكومي المتميز، والمعايير هي: معيار تطوير وإدارة المحتويات على الانترنت، ومعيار تطوير وإدارة الخدمات الالكترونية، ومعيار تطوير وإدارة أمن المعلومات، وقدمنا عدة تجارب

(1) انظر الموقع الالكتروني للمرور الاتحادي بدولة الإمارات
http://www.uaetraffic.ae/ar/portal/vehicle.aspx بتاريخ 2010/04/10م.

(2) أحسن مبارك طالب، ورقة عمل بعنوان"سبل ووسائل الوقاية من حوادث المرور" مقدمة للندوة العلمية"التجارب العربية والدولية في تنظيم المرور"1-2009/6/3م، **الجزائر**، ص2.

متنوعة في ثلاثة مباحث لكل من: تجربة الولاية المتحدة الأمريكية وولاية نيويورك، والتجربة السنغافورية، وتجربة إمارة دبي بالإمارات العربية المتحدة.

المبحث الأول
تجربة تطبيق الحكومة الالكترونية بالولايات المتحدة الأمريكية

الولايات المتحدة الأمريكية هي إحدى أكبر القوى الاقتصادية في العالم، وتتألف هذه الدولة من اتحاد مجموعة من الولايات وعددها خمسون ولاية، وبلغ عدد سكانها لعام 2005م 299.8 مليون نسمة[1]، ويسودها النظام الديمقراطي الفيدرالي في الحكم، وتنقسم مستويات الحكم في الولايات المتحدة إلى ثلاثة مستويات تبدأ بالاتحادية (الفيدرالية) فحكومة الولاية، ثم حكومة المقاطعة أو المدينة (الحكم المحلي)[2]، ويرجع سبب اختياري لعرض تجربة الولايات المتحدة الأمريكية لعدة أسباب:

1. إنها أول دولة نادت بتطبيق الحكومة الالكترونية[3].
2. استخدام التكنولوجيا في معظم مناحي الحياة.
3. تحتل الولايات المتحدة الأمريكية المرتبة الرابعة عالميا في تصنيف هيئة الأمم المتحدة (بعد السويد والدنمارك والنرويج) لأفضل تطبيقات الحكومة الالكترونية على مستوى العالم لعام 2008م[1].

---

(1) تقرير التنمية البشرية 2007–2008 ، يصدره برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP) ، طبع شركة الكركري للنشر، لبنان، 2007، ص231.

(2) The Constitution for the United States of America Articles 1,2, Available at: http://memory.loc.gov/cgi-bin/query/r?ammem/bdsdcc:@field(DOCID+@lit(bdsdccc0801)), also available at: http://www.law.cornell.edu/constitution/index.html

(3)Katy Saldarini, Gore announces e-government strategy, Government Executive magazine, NATIONAL JOURNAL GROUP, December 20, 1999.

وبعد وصول الرئيس الشاب بيل كلينتون لسدة الحكم رأى الناخب الأمريكي فيه صورة الرئيس الأمريكي الأسبق جون كيندي، فالشارع الأمريكي ما زال يحتفظ بإنجازاته الباهرة مع سنوات حكمه القصيرة، فأول ما أمر به الرئيس بيل كلينتون عام 1992م هو إعادة اكتشاف الحكومة، وهي استراتيجية لجعل الحكومة أذكى وأقل كلفة وأكثر فاعلية، فتولى آل غور قيادة هذا المجهود، وأصبحت هذه الخطوة العنصر المهم في السياسة الاتحادية في القرن العشرين[2]، أصبح آل غور معروفاً باهتمامه بالتكنولوجيا والانترنت وبإعادة ابتكار الحكومة، فالحكومة الالكترونية كما يراها آل غور إنها نقلة كبيرة نحو التقدم الاقتصادي والسياسي والاجتماعي وفي هذا السياق فقد عرفها بأنها" تسخير التكنولوجيا الحديثة لتقدم المجتمع المدني وتدعيم النمو الاقتصادي وزيادة مسؤولية الحكومة نحو المواطنين"[3]، ولذلك تعد الولايات المتحدة الأمريكية من أوائل الدول التي تبنت الحكومة الالكترونية وأحرزت تقدمًا كبيرًا في هذا المجال[4]، من خلال مستويات الحكم في الولايات المتحدة الأمريكية وهي :الحكومة الفيدرالية، وحكومات الولايات، والحكومات المحلية [5]، كما قامت الحكومة الأمريكية بإلزام الحكومات رسميًا باستخدام تطبيقات الحكومة الالكترونية من خلال قانونين قامت بسنهما، هما:

---

(1) Un E-Government Survey 2008–From E-Government to Connected Governance. Document Number" ST/ESA/PAD/SER.E/112", Department of Economic and Social Affairs/ Division for Public Administration and Development Management , United Nations, New York, 2008. p20.

(2) دونالدف كيتل، **ثورة الإدارة العامة العالمية**، تعريب محمد شريف الطرح، (الرياض: العبيكان، 2003)، ص.ص43 – 44.

(3)Katy Saldarini, Gore announces e-government strategy, Government Executive magazine, NATIONAL JOURNAL GROUP, December 20, 1999.

(4) على عبدالله العتيبي، مرجع سبق ذكره، 2004، ص25.

(5) فهد بن ناصر بن دهام العبود، مرجع سبق ذكره، ص 120 .

1. قانون كلينجر – كوهين Clinger Cohen Act

والذي سن في فبراير 1996م والذي يقضي بتحسين أداء الحكومة الفيدرالية والاستخدام الأمثل لمصادر تكنولوجيا المعلومات، وبهذا يفضي هذا القانون على وجود هيئة فيدرالية مكلفة بتوفير الاحتياجات المختلفة من تقنيات تكنولوجيا المعلومات للحكومة، وتتصف هذه الهيئة بصفات مثل قطاع العمل الخاص من إدارة لرأس المال والربحية وخطط العمل المنظمة[1].

2. **قانون التخلص الحكومي من الأعمال الورقية** (GPEA) Paperwork elimination act

والذي سن في 21 أكتوبر سنة 1998م والذي يهدف أساسا إلى التوجه لاستخدام آخر ما وصلت تقنية تكنولوجيا المعلومات والشبكات في سبيل تطوير أفضل الخدمات المقدمة للمواطنين وتحقيق أقصى درجات التكامل بين قطاع الأعمال وهيئات الحكومة الفدرالية ونطاق الشبكات العريض.[2]

وهو مما وفر للحكومة الفدرالية سهولة وضع الخدمات للمواطنين وللقطاع الخاص عبر الموقع الالكتروني وتركيز الاهتمام على إدراك النتائج المترتبة على استثماراتها في مجال تقنية المعلومات[3]، ولأن الحكومة الالكترونية تعتمد أساسا على استخدام تقنية المعلومات من قبل المواطنين، الجمهور العام، القطاع الخاص، حيث يوضح الجدول رقم(2) ما هو حال البنية التحتية في عام 2000م. وسوف نعتمد على

---

(1) Franklin D. Raines, Office of Management and Budget, Executive Office of the US President, MEMORANDUM FOR HEADS OF EXECUTIVE DEPARTMENTS AND AGENCIES, dated by October 25, 1996, Available on website http://www.whitehouse.gov/omb/memoranda_m97-02/ 2009/3/29م.

(2) Office of Management and Budget, Executive Office of the US President, Implementation of the Government Paperwork Elimination Act Available on website www.whitehouse.gov/omb/fedreg/gpea2.html2009/3/29م

(3) فهد بن ناصر بن دهام العبود، مرجع سبق ذكره، ص124.

إحصاءات عام 2000م لأن أغلب الدول السباقة بتطبيق الحكومة الالكترونية قد باشرت التجهيز لهذا المشروع بهذا العام.

جدول (2) حال البنية التحتية في الولايات المتحدة الأمريكية عام 2006م [1]

عدد الهواتف الأرضية لكل 1000 من السكان	نسبة الهواتف العامة لكل 1000 من السكان	عدد الهواتف المتحركة لكل 1000 من السكان	عدد أجهزة الحاسب الشخصي لكل 1000 من السكان	توفر الانترنت لكل 1000 من السكان	نسبة المستخدمين لشبكة الانترنت لإجمالي عدد السكان
661	6,5	256	459	112,77	%44,1

ومع التطور المستمر والتوسع في استخدام التكنولوجيا وخاصة الانترنت فقد أصبح 72,5% من السكان يستخدمون الانترنت بعام 2008م[2]، وهذا يعتبر خير مؤشر على ازدياد الاهتمام ومدى قابلية التعامل مع تقنيات المعلومات بكل سهولة ويسر وهذا يدفع الاقتصاد والمؤشرات العامة إلى الإيجابية، وانطلاق الحكومة الأمريكية الالكترونية لتكون هدفًا أساسيًا لتقديم الخدمات العامة الكترونيا وخلق مجتمعاً معلوماتياً، فعمدت الحكومة الفيدرالية على مجموعة من الثوابت للتحول نحو الحكومة الالكترونية منها[3]

---

(1) Human Development Report 2000, United Nations Development 2000, Oxford University Press Oxford New York, p198 available at http://hdr.undp.org/en/media/HDR_2006_EN.pdf.

(2) Internet Usage and Broadband Usage Report of United States of America, offer by, Miniwatts Marketing Group Bogota, Colombia, available at website http://www.internetworldstats.com/am/us.htm بتاريخ 2009/3/20م

(3) على عبدالله العتيبي، معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية من وجهة نظر العاملين في القطاع الحكومي الأردني، **رسالة ماجستير غير منشورة** ، عمان، جامعة مؤتة، 2004 م، ص 36.

1. الالتزام بالتنفيذ من أعلى الجهات الحكومية، فقد أطلقت الحكومة الأمريكيــة عدداً من المبادرات تلتزم من خلالها بالتحول نحو تقديم الخدمات الحكوميــة الالكترونية.
2. وجود الرؤية المستقبلية لتقديم الخدمات الحكومية الكترونيا إلى الجمهور العام منذ عام 1997م.
3. تبني آلية وسائل الدفع والشراء الالكتروني للحكومة الاتحادية.
4. دعم وتعزيز وتطوير سبل التجارة الالكترونية الداخلية والخارجية وذلك مــن خلال وزارة التجارة حيث توفر جميع الخدمات الالكترونيــة علــى الموقــع الالكترونيhttp://www.commerce.gov.

ونقوم بعرض تجربة تطبيق الولايات المتحدة الالكترونية للحكومة الالكترونية من خلال أربعة محاور هي:

أولا: المراحل التي مرت من خلالها الحكومة الالكترونية.

ثانيا: موقع ولاية نيويورك الالكتروني كنموذج محلي للحكومة الالكترونية.

ثالثا: موقع الحكومة الأمريكية الالكتروني كنموذج فيدرالي للحكومة الالكترونية.

رابعا: الدروس المستفادة.

أولا : المراحل التي مرت من خلالها الحكومة الالكترونية :

مما لاشك فيه أن الحكومة الالكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية لــم تظهــر للعيان بثوبها القابل للاستخدام إلا من خلال مراحل ومستويات وبرامج وخطط معــدة مسبقا، فكان هذا التطور التدريجي ومن خلال ثلاث مراحل هي[1]:

المرحلة الأولى :التجربة 2000 – 2002م:

قامت السلطات من خلال وضع خدمات محددة عبر الموقع الالكتروني مع التركيز على عدم الاندفاع في تقديم خدمات كثيرة، بحيث كانت هذه الخــدمات المقدمــة قليلــة

(1) فهد بن ناصر بن دهام العبود، مرجع سبق ذكره، ص ص، 125-141.

المخاطر، وذات حجم محدود ومثال على ذلك : تسديد المخالفات المرورية، بحيث أصبح من اليسير على المستخدمين تسديد المخالفات فورًا على الموقع الالكتروني بدلا من إرسال المخالفة مصحوبة بشيك في مظروف عن طريق البريد الذي يستغرق عدة أيام حتى يصل ثم تسدد المخالفة، ولقد قامت الحكومة الأمريكية باتخاذ الإجراءات على جميع المستويات في الفترة من عام 2000 – 2002م على النحو التالي[1] :

1. البدء في تسويق خدمات الحكومة الالكترونية وتوضيح مميزاتها و مردودها الكبير على المواطن من نواح كثيرة، وتبين المبررات القوية اللازمة لاستخدامها حتى يزول التحفظ الموجود عند بعض المواطنين.
2. تشجيع التحول الالكتروني والقبول في المجتمع، وذلك بعدم تحميل المواطنين أي رسوم إضافية من أجل استخدام الحكومة الالكترونية الأمر الذي سوف يشجع المواطنين على استخدام الحكومة الالكترونية.
3. تبني طرق ووسائل إعلامية قريبة من المواطن ومحط اهتمامه وخاصة مع ازدهار الانترنت والتطور المستمر في إعداد المستخدمين، وذلك بالإعلان عن خدمات الحكومة الالكترونية في المواقع المشهورة على الانترنت من أجل جذب أعداد كبيرة من المواطنين وشد انتباههم إلى خدمات الحكومة الالكترونية ومن أشهرها ياهو Yahoo وموقع MSN.
4. تحديث المعلومات أولا بأول على مواقع الحكومة حتى تحصل على المصداقية والاعتمادية من قبل المواطنين، وكذلك لفت انتباه المواطنين إلى ذلك بالدعاية والإعلان عن ذلك بطرق وأساليب كثيرة.

المرحلة الثانية :التكامل 2002 – 2005م:

مع ازدياد استخدام خدمات الحكومة الالكترونية عبر الموقع الالكتروني وانتشارها سريعًا، سوف تضع أمام الحكومات تحدياً ألا وهو السرعة في الاستجابة لطلبات

(1) فهد بن ناصر بن دهام العبود، مرجع سبق ذكره، ص، 127.

المواطنين وذلك من خلال تقديم العروض الأكثر تطورًا والأكثر تركيزًا على العميل والتي تتطلب تكامل إداراتها، وللوصل لتحقيق تكامل بين الحكومة الالكترونية والتجارة الالكترونية المتمثل في تقديم أرقى الخدمات وأنسبها للعميل قامت الحكومة الأمريكية بمجموعة من الخطوات[1] :

1. بناء بوابة الكترونية موحدة للحكومة الفيدرالية.
2. استخدام المواقع الالكترونية في جبي الضرائب عن الممتلكات والخدمات.
3. التركيز على أهمية السرية والخصوصية في جميع مستويات الحكومة.
4. ضرورة البدء في بناء قواعد بيانات موحدة تتميز بالسرعة والشمول وضمان مشاركة الأنظمة الحكومية مع القطاع الخاص لزيادة انتشار تطبيقات الحكومة الالكترونية وتحقيقا للتكامل الذي يمثل أهم أولويات الحكومة الالكترونية.

المرحلة الثالثة :إعادة الاختراع 2005 م، وما بعدها:

تركز محور اهتمام الحكومة الالكترونية في هذه المرحلة في توفير المزيد من نقاط الوصول إلى خدمات الحكومة والتوسع إلى القطاع الخاص، كي تتوافق أفضل تطبيقات الحكومة الالكترونية على نحو خال من العيوب مع تسهيل جميع الخدمات وتبسيطها للمواطنين من خلال عرضها على بوابة الكترونية واحدة[2].

ثانيا: موقع ولاية نيويورك الالكتروني كنموذج محلي للحكومة الالكترونية:

نيويورك إحدى ولايات الولايات المتحدة الأمريكية تقع في شمال شرقي الولايات المتحدة الأمريكية على المحيط الأطلنطي عاصمتها ألباني . تتكون الولاية من 62

(1) Claudio Biancalana, paper title "Security and Privacy Preserving Data in e-Government Integration" produce it at Security in internet conference, **ROMA ITALI**.2005.

(2) أبوبكر محمود الهوش، مرجع شبق ذكره، ص.ص444-450.

مقاطعة، وتبلغ المساحة الكلية للولاية 284122 كم²، لنيويورك مكانة متميزة في الولايات المتحدة لأنها[1]:

1. من أكبر مراكز المال في العالم.
2. يوجد بها مقر الأمم المتحدة.
3. الميناء الأول في الولايات المتحدة.

وبتطبيق معايير التميز في الإدارة الكترونية على ما هو متوفر على الموقع الالكتروني للولاية[2] :

المعيار الأول : تطوير وإدارة المحتويات على الانترنت:

يمكن الوصول للموقع الالكترونيwww.ny.gov بالبحث عنه بأحد محركات البحث بكل سهولة ويسر، واختيار اسم الموقع الالكتروني له دلالة ويمكن تذكره بكل سهولة ويسر ، يمكن تشغيل الموقع ببيئات متعددة وكذلك يمكننا تشغيله بالقياسات القياسية المتوفرة 800 في 600 بكسل أو أكبر من ذلك،ولا توجد نسخة مخصصة لاستخدامها على الهاتف المتحرك، وكذلك يتمتع الموقع بسرعة استجابة جيدة حيث تم اختبار[3] زمن تشغيل الموقع الالكتروني بسرعات خطوط مختلفة متاحة للوصول لشبكة الانترنت كما يوضح الجدول التالي (3)

---

(1) Allan Carpenter and Carl Provorse, **The World Almanac of the U.S.A**, (USA: published by World Almanac Books, 1996) pp131-150.

(2) الموقع الالكتروني الرسمي لولاية نيويورك الأمريكية على العنوان التالي www.ny.gov بتاريخ 2009/3/29.

(3) تعتبر سرعة تشغيل الموقع الالكتروني من معايير التقييم الخاصة بالموقع الالكتروني مع مراعاة أنه قد يتم تشغيل الموقع من خطوط اتصال مختلفة، فلذلك تم استخدام أداة قياسية معتمدة متوفرة على الموقع الالكتروني www.submitplus.com تحدد الزمن اللازم لتشغيل الموقع الالكتروني بواسطة سرعات الخطوط المتاحة أمام الجمهور المستهدف داخل وخارج البلد المقصود، وهي تحدد مدى كفاءة التصميم والبيئات الالكترونية المساندة.، والموقع الموضح عنوانه هو ملك لشركة كونيا للتقنية، ومقرها بولاية فيكتوريا بكندا.

جدول(3) زمن تشغيل الموقع الالكتروني بولاية نيويورك [1]

سرعة الاختبار	الزمن المستغرق
خط اتصال بسرعة 56 كيلوبايت/الثانية	35.78 ثانية
ISDN بسرعة 128 كيلوبايت/الثانية	20.92 ثانية
T1 بسرعة 1.44 ميجابت/ثانية	10.25 ثانية

أما بالنسبة للشكل العام للموقع فيوجد شعار الولاية والذي يضفي على الموقع الشكل الرسمي والطابع الحكومي وكذلك يتمتع بجاذبية كبيرة وتناسق كبير في الألوان يتضمن مجموعة من الصور الطبيعية التي تنم عن الطبيعة الخلابة في هذه الولاية الأمريكية ومعلومات مهمة عن هذه الولاية والمدن التابعة لها، نلاحظ على الخدمات المتوفرة على الموقع الالكتروني أن هناك ترابطاً فعلياً بين الخدمات المقدمة من الحكومة الفعلية، والموقع أحادي اللغة ألا وهي اللغة الرسمية للبلد ولكن يؤخذ عليه أنه يتجاهل أكثر من 15% من السكان ممن يتكلمون لغات أخرى على رأسها الاسبانية[2]، ونلاحظ كذلك أن المعلومات المعروضة يتم تحديثها أولاً بأول، ولكن لا يوجد مؤشر يؤكد تاريخ آخر تحديث للموقع، والمحتويات متناسقة ولا توجد أخطاء إملائية أو في القواعد اللغوية ظاهرة، وتتوفر خدمة البحث عن أي معلومة داخل الموقع، ويتضمن الموقع وسائل التواصل مع الحكومة من بينها البريد الالكتروني والهواتف وكذلك توجد خدمة متطورة وهي تحديد مواضيع للتباحث والنقاش بها على الموقع مباشرة بتحديد

(1) قام الباحث بتطبيق أداة اختبار لقياس سرعة تحميل الموقع وذلك باختيار سرعات خطوط الاتصال المتوفرة للجمهور ولمناطق مختلفة من العالم، وبعدها قام الباحث بتحليل النتائج وعرضها من خلال الجدول لعمل مقارنة بين سرعات التحميل من جهة وكفاءة الموقع من جهة أخرى.

(2) Hyon B. Shin & Rosalind Bruno, Language Use and English-Speaking Ability, 2000, U.S. Department of Commerce Economics and Statistics Administration U.S. CENSUS BUREAU, issue 2003, available at http://www.census.gov/prod/2003pubs/c2kbr-29.pdf by date of 01/10/2009.

التاريخ والوقت والجهة الحكومية التي ستكون حاضرة للتواصل مع الجمهور، ويوجد ترابط تام بين الصفحة الرئيسة والصفحات الفرعية أثناء التنقل داخل الموقع أو الانتقال للخدمات والعودة مرة أخرى للصفحة الرئيسة.

المعيار الثاني: تطوير وإدارة الخدمات الالكترونية:

بالجانب الأيمن من الصفحة الرئيسة يوجد عرض لسلطات الولاية الثلاث التنفيذية والتشريعية والقضائية وفيها التفريعات الخاصة بكل سلطة مستقلة، وبالجانب الأيسر قائمة شاملة للخدمات المتوفرة بالموقع مقسمة حسب العناوين منها قطاع الأعمال والتعليم والأسرة والصحة والقوانين وغيرها ويستفيد قطاع كبير من الجمهور من هذه الخدمات وتغني عن التواجد الفعلي في مقر هذه المؤسسات للحصول على هذه الخدمات، وفي أسفل الصفحة الرئيسية مجموعة من الخدمات الأكثر استخداما للجمهور كاستخراج شهادات الميلاد للمواليد الجدد واستخراج الرخص التجارية، التعرف على الضرائب المفروضة على الدخل، وكيفية الحصول على رخصة الصيد، والتعرف إلى طرق التخلص من النفايات، وكيفية إجراء التأمين الصحي، وفي وسط الصفحة المواضيع الحديثة والأكثر اهتماما مثل دعم الأسر العاملة في هذه الولاية والموضوع الثاني الدعم الحكومي وكيفية تفادي الأزمة المالية العالمية أو أية مواضيع قد تكون حديث الساعة في حينه، ويأخذ على الموقع أنه لا يمكن تشغيله عن طريق خدمة الواب wap بواسطة الهاتف المتحرك، وكذلك لا يمكن استخدام خدمة التسجيل للتواصل مع الموقع ومعرفة آخر المستجدات.

المعيار الثالث : تطوير وإدارة أمن المعلومات:

من الملاحظ أن الموقع الالكتروني مُؤمَن بطريقة جيدة والمعلومات المتداولة تتمتع بالسرية والخصوصية المناسبة، ومن الواضح أن القسم المختص من الحكومة الالكترونية والمسؤول عن أمن المعلومات قد راعى في تطبيقه معايير ومقاييس عالمية

للحفاظ على السرية والخصوصية لجمهور المتعاملين بالموقع الالكتروني، ونلاحظ كذلك أنه تم وضع رابط أسفل الصفحة لتوضح السياسات الأمنية المطبقة بالموقع و تاريخ آخر تحديث لهذه السياسات.

ثالثا : موقع الحكومة الأمريكية الالكتروني كنموذج فيدرالي للحكومة الالكترونية:

لقد برز الانترنت كأداة واعدة لتقديم الخدمة الكترونيا، بحيث أصبح لكل جهاز من أجهزة الحكومة موقع يمكن استخدامه للاطلاع على البيانات وإدراج الكثير من المعلومات فيه، لقد اكتشفت الحكومات التي طورت مواقع لها على الشبكة بأن المستخدمين يتطلعون إلى تقديم الخدمات على أساس وظيفي وليس على أساس الإدارة أو الوحدة التي تقدم الخدمة، ومقابل ذلك أصبح مدخل الموقع مسألة جوهرية.

والموقع الالكتروني للولايات المتحدة الأمريكية لا يزال نموذجا للحكومة الالكترونية على الانترنت، على الرغم من أن ترتيب الولايات المتحدة الأمريكية انخفض بشكل طفيف في التصنيف العالمي للقياس على شبكة الانترنت لعام 2008 فالمركز الثالث في الترتيب العالمي حسب تصنيف الأمم المتحدة لا يدل مطلقا على أي من أوجه القصور الحقيقية للحكومة الأمريكية على شبكة الانترنت، وإنما هو انعكاس لحقيقة أن المواقع الحكومية بالولايات المتحدة لم تكن لديها بعض ممارسات التجارة الالكترونية(1).

اتخذت مواقع الحكومة الفيدرالية في الولايات المتحدة مدخلا وظيفيًا، فموقع الحكومة الفيدرالية في الولايات المتحدة الأمريكية http://www.usa.gov يوفر معلومات وخدمات للأمريكيين وغير الأمريكيين وقطاع الأعمال، وبتطبيق معايير التميز بالإدارة الكترونية على ما هو متوفر على الموقع الالكتروني نجد أن:

---

(1) Un E-Government Survey 2008 – From E-Government to Connected Governance,OP. CIT., p29.

المعيار الأول: تطوير وإدارة المحتويات على الانترنت:

يمكن الوصول للموقع الالكتروني بالبحث عنه بأحد محركات البحث بكل سهولة ويسر، واختيار اسم الموقع الالكتروني له دلالة http://www.usa.gov ويمكن حفظه بكل سهولة، يمكن تشغيل الموقع ببيئات متعددة وكذلك يمكننا تشغيله بالقياسات القياسية المتوفرة 800 في 600 بكسل أو أكبر من ذلك، وتوجد نسخة مخصصة لاستخدامها على الهاتف المتحرك، وكذلك يتمتع الموقع بسرعة استجابة جيدة جدا حيث تم اختبار[1] فترة تشغيل الموقع بسرعات مختلفة كما يوضح الجدول التالي(4)

جدول (4) فترة تشغيل الموقع الحكومة الفيدرالية الأمريكية [2]

سرعة الاختبار	الزمن المستغرق
خط اتصال بسرعة 56 كيلوبايت/الثانية	32.82 ثانية
ISDN بسرعة 128 كيلوبايت/الثانية	19.20 ثانية
T1 بسرعة 1.44 ميجابت/ثانية	9.41 ثانية

أما بالنسبة للشكل العام فالموقع يكتسي بألوان العلم الأمريكي فيضفي على الموقع الشعور بالوطنية والانتماء، نلاحظ أن الخدمات المتوفرة على الموقع الالكتروني مترابطة فعلياً مع الخدمات المقدمة من الحكومة على أرض الواقع، وهو موقع ثنائي اللغة فهو يعتمد اللغة الانجليزية بالإضافة للغة الاسبانية لتكون لغة لمحتويات الموقع، ونلاحظ على الموقع مراعاته للفروق الفردية للقراءة، ونلاحظ كذلك أن المعلومات يتم تحديثها بشكل دوري ويوجد مؤشر في أسفل الصفحة لتوضيح آخر تحديث تم على الموقع، والمحتويات متناسقة بشكل متميز ولا توجد أية أخطاء إملائية أو في القواعد

---

(1) www.submitplus.com موقع الكتروني سبق ذكره.

(2) قام الباحث بتطبيق أداة اختبار لقياس سرعة تحميل الموقع وذلك باختيار سرعات خطوط الاتصال المتوفرة للجمهور ولمناطق مختلفة من العالم، وبعدها قام الباحث بتحليل النتائج وعرضها من خلال الجدول لعمل مقارنة بين سرعات التحميل من جهة وكفاءة الموقع من جهة أخرى.

ظاهرة، وتتوفر في الموقع خدمة البحث عن أي معلومات يحتاجها المستخدم أو الزائر للموقع، ويوجد ترابط تام بين الصفحة الرئيسة والصفحات الفرعية أثناء التنقل داخل الموقع، ويوفر الموقع للمستخدم التواصل مع الحكومة الالكترونية بوسائل متعددة أو عن طريق كتابة ملاحظات مباشرة للمسؤولين عن إدارة الموقع الالكتروني.

المعيار الثاني: تطوير وإدارة الخدمات الالكترونية:

ويتضمن معلومات مبوبة حسب الخدمات المطلوبة وفئات مستخدمي الموقع، فهناك الخدمات المخصصة للمواطنين الأمريكيين كل حسب فئته العمرية، والوظيفية، فهناك خدمات مخصصة للأطفال والمراهقين والآباء والعسكريين والمحاربين القدامى وغيرها من الخدمات العامة، وكذلك توفر المعلومات والخدمات الخاصة بقطاع الأعمال ويتضمن البيع والشراء والإحصاءات والتجارية والضرائب وغيرها ما يتعلق بالقطاع الخاص، وكذلك المعلومات والخدمات الخاصة بالموظفين الفدراليين والعاملين بالإدارات المحلية بالولايات، وكذلك توفر المعلومات والخدمات لزوار الولايات المتحدة الأمريكية من طالبي الهجرة أو الدراسة أو العمل بالولايات المتحدة الأمريكية[1]، وكذلك توفر مواضيع أخرى مختصة بالثقافة، والتراث، والترويج، والاقتصاد، والصحة، والوظائف المتوفرة، وكذلك يوفر الموقع مجموعة من الأخبار المحلية و الإعلانات عن المستجدات على الساحة الوطنية، ونلاحظ أنه يمكن الحصول على جملة من الخدمات الالكترونية بكل سهولة من الموقع.

المعيار الثالث: تطوير وإدارة أمن المعلومات:

من الملاحظ أن الموقع الالكتروني مؤمّن بطريقة جيدة والمعلومات المتداولة تتمتع بالسرية والخصوصية المناسبة، ومن الواضح أن القسم المختص من الحكومة

(1) متوفرة على الموقع الالكتروني للحكومة الفدرالية الأمريكية على العنوان التالي www.USA.gov بتاريخ 2009/3/29.

الالكترونية والمسؤول عن أمن المعلومات قد راعى في تطبيقه معايير ومقاييس عالمية للحفاظ على السرية والخصوصية لجمهور المتعاملين بالموقع الالكتروني ونلاحظ كذلك أنه تم وضع رابط أسفل الصفحة لتوضح السياسات الأمنية المطبقة بالموقع وكذلك تاريخ آخر تحديث لهذه السياسات.

رابعا: الدروس المستفادة:

إن إطلاق الحكومة الأمريكية مبادرتها في مجال الحكومة الالكترونية كانت الشرارة التي أطلقت مبادرات الحكومة الالكترونية على مستوى العالم، ونرى أن أهم الدروس المستفادة من تجربة الحكومة الالكترونية الأمريكية ما يلي:

1. لقد سبق إطلاق الحكومة الالكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية وجود بعض التحضيرات القانونية والمحفزات الإدارية كقانون التخلص من الأعمال الورقية Paperwork elimination act (GPEA) والذي سن في 21 أكتوبر سنة 1998م، مما مهد لانتشار الأنظمة الالكترونية المتكاملة في مجالات العمل.
2. إيمان القوى السياسية بأهمية المشروع كان الدافع الأقوى لإطلاق مبادرة الحكومة الالكترونية على يد السيد نائب الرئيس الأمريكي آل غور ومما أمّن لها التأييد وسهولة الانتشار.
3. اكتمال البنية التحتية الالكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية أسهم بشكل مباشر في سرعة تقبل وسهولة ممارسة الجمهور والقطاع الخاص للخدمات الالكترونية المتوفرة من قبل الحكومة الالكترونية.
4. الفصل التام بين مهام الحكومة الفيدرالية والحكومة المحلية في الخدمات المقدمة.

المبحث الثاني
تجربة تطبيق الحكومة الالكترونية في سنغافورة

تعتبر سنغافورة من الدول الصغيرة تقع شمال خط الاستواء بدرجة واحدة في جنوب شرقي آسيا وتمتاز سنغافورة بالكثافة السكانية المرتفعة إذ يعيش على أرضها حوالي 4.3 مليون نسمة[1] في مساحة لا تجاوز 660 كم[2].ولعل حجم ومساحة سنغافورة كان في بعض الجوانب عاملا حاسمًا في النجاح الذي حققته في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، فلقد استطاعت من تمكين مواطنيها وربطهم مباشرة بالحكومة الالكترونية عن طريق بعض الوسائل الحديثة كالرسائل القصيرة على الهاتف المتحرك وإشراكهم وأخذ آرائهم بشأن قضايا البلاد الاستراتيجية والوطنية[2]، وتحتل سنغافورة المرتبة الثالثة والعشرين عالميا والثاني اسويا بعد اليابان في تصنيف هيئة الأمم المتحدة لأفضل تطبيقات الحكومة الالكترونية على مستوى العالم[3]، ويعود سبب اختياري لعرض التجربة السنغافورية إلى عدة أسباب:

1. تعتبر سنغافورة من أوائل الدول التي نفذت لأول مرة بنية تحتية في قطاع الاتصالات، فالموجة الواسعة BroadBand[4]عمت كل أرجاء البلاد[5].

---

(1) برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP)، **تقرير التنمية البشرية 2007-2008**، (لبنان: الكركري للنشر، 2007)، ص231.

(2) Un E-Government Survey 2008 – From E-Government to Connected Governance,OP.CIT., p34.

(3) Un E-Government Survey 2008 – From E-Government to Connected Governance,OP.CIT., p20.

(4) Brodband او(الاتصال بالإنترنت ذات النطاق العريض) هو نوع من أنواع الاتصال بالإنترنت بسرعات عاليه وفق معدلات سرعة تبلغ أو أسرع من 256 كيلو بيت / ثانية، لمزيد من المعلومات يرجى الدخول للموقع الالكتروني لشكرة سيسكو العالميةwww.cisco.com

(5) Peng Hwa Ang& Qian Zhou, **Lessons in Broadband Adoption from Singapore**, Publication of the Journal of American Academy of Interactive Advertising, Vol 4 No 1 Fall 2003

2. كما نجحت سنغافورة في محو الأمية المعلوماتية بالوصول ببرامجها في هذا المجال إلى الأسر الأقل دخلا واستطاعت أن توفر لها معـدات تكنولوجيـا المعلومات الأساسية[1].
3. تعد مبادرة الحكومة الالكترونية السنغافورية من أهم المبادرات فـي مجـال الحوكمة الالكترونية على مستوى العالم.[2]
4. تمثل سنغافورة البوابة المفتوحة في الشرق أكبر المنافسين لبوابات الحكومات الغربية في التقارير الأممية من ناحية عدد الخـدمات الالكترونيـة وجـودة التصميم والوظائف[3].

ويوضح الجدول رقم(5) مستوى جاهزيـة البنيـة التحتيـة لتطبيـق الحكومـة الالكترونية في سنغافورة إبان إعلانها بدء التطبيق عام 2000م حسب تقرير التنميـة البشرية بالأمم المتحدة:

جدول (5) مستوى جاهزية البنية التحتية لتطبيق الحكومة الالكترونية في سنغافورة [4]

عدد الهواتف الأرضية لكل 1000 من السكان	نسبة الهواتف العامة لكل 1000 من السكان	عدد الهواتف المتحركة لكل 1000 من السكان	عدد أجهزة الحاسب الشخصي لكل 1000 من السكان	توفر الانترنت لكل 1000 من السكان	نسبة المستخدمين لشبكة الانترنت لإجمالي عدد السكان
562	6.1	346	458	21,2	%36,8

(1) Wu Choy Peng, paper title" **Digital Government",** FIFTH GLOBAL FORUM ON REINVENTING, GOVERNMENT, **Mexico City**, 3 – 6 November 2003.

(2) United Nations Division for Public Economics and Public Administration, **Report of Benchmarking E-government A Global Perspective**, (New York, May 2002,availibel at website http://unpan1.un.org, p29.

(3) Un E-Government Survey 2008 – From E-Government to Connected Governance,OP.CIT., p20.

(4) Human Development Report 2000,OP. CIT., p198.

وسوف نقوم بعرض تجربة تطبيق سنغافورة للحكومة الالكترونية من خلال أربعة محاور هي:

أولا: الخطط القومية في مجال تقنية المعلومات والاتصالات.

ثانيا: مراحل التحول للحكومة الالكترونية.

ثالثا: الموقع الالكتروني للحكومة الالكترونية في سنغافورة.

رابعا: الدروس المستفادة من التجربة السنغافورية.

أولا : الخطط القومية في مجال تقنية المعلومات والاتصالات

أدركت سنغافورة منذ أكثر من عشرين عاماً أن الطريق إلى المستقبل هو الاعتماد على تكنولوجيا نقل المعلومات والأتمتة الالكترونية لتنشيط الإدارة الحكومية والعمليات والتجارة وخدمات المواطنين، ولقد كان لسنغافورة حق السبق على مستوى العالم في وضع خطط قومية بعيدة المدى في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حيث شهد العقدان الماضيان تطبيق مجموعة من الخطط الوطنية في مجال تكنولوجيا المعلومات بلغت في مجملها أربع خطط وتعمل سنغافورة الآن على تطبيق الخطة الخامسة[1]، إذ شهد عام 1983م البدء في تنفيذ الخطة الوطنية الأولى لتكنولوجيا المعلومات والتي تمّ من خلالها إنشاء المجلس الوطني للكمبيوتر وذلك بغرض تسريع عملية نشر تكنولوجيا المعلومات في مجالات الحكم المختلفة (برنامج مؤسسة الخدمة المدنية) ومنذ ذلك التاريخ اتسمت جميع الخطط التالية بزيادة الطموحات والأهداف، إذ تبدأ كخطة صغيرة بداخل إحدى الأجهزة الحكومة ومن ثم تتوسع لتشمل الأمة بأكملها باعتبارها

---

(1) Ronnie Wee Director of (IDA)Information communication Development Authority of Singapore, at Workshop of "Transforming Moldova with ICT" Sharing the Singapore Experience, pp5-6, organized by the World Bank's Global ICT Department, December 15 - 16, 2009 , Chisinau, Moldova, available at website http://siteresources.worldbank.org/INTMOLDOVA/Resources/Singapore_30years_ICT_journey.pdf 10/01/2010.

مهدًا دوليًا لتكنولوجيا المعلومات ولقد نجحت هذه الخطط في بلوغ العديد من الأهداف وتحقيق الكثير من الطموحات، فعلى سبيل المثال نجحت سنغافورة في إبريل 2004م، في تطبيق واستخدام نظم التعرف بالترددات اللاسلكية Radio Frequency Identification(**RFID**[1]) في جميع مكتباتها العامة والبالغة 21 مكتبة وبذلك كانت الدولة الأولى على مستوى العالم التي تطبق هذا النظام، حيث يعمل هذا النظام على خفض وتقليل الفترات الزمنية التي يقضيها الناس في الاصطفاف لبحث ومعرفة محتويات المكتبة الداخل إليها أو الخارج منها، لذلك فقد تمت مكافأة المكتبة الوطنية والمؤسسة الشريكة معها العاملة في مجال التكنولوجيا ومنحت براءة اختراع عن ذلك الإنجاز في عام 2002 م[2].

أما في مجال تقديم الخدمات اللوجستية لمستخدمي الميناء، فقد قامت الهيئة المشرفة على الميناء في سنغافورة والمعروفة باسم Port of Singapore Authority (PSA)[3] ببناء شبكة معلومات خاصة وذلك لإدارة محطات الحاويات التي تستخدم 37 مرسى في منظومة متكاملة ومتجانسة، فقد بدأت تطبيق الأنظمة الحاسوبية في عام 1972م، كأول شبكة الكترونية على نطاق العالم تعمل لمدة 24 ساعة بدون استخدام أي أوراق وهي لا تعمل على ربط جميع عمليات ميناء سنغافورة فحسب، بل جميع الجهات العاملة في مجال الشحن البحري، وهي تعتمد في وقتنا

---

(1) ويستخدم هذا النظام بطاقات تعمل بالترددات اللاسلكية، وذلك لرصد ومتابعة حركة محتويات ومواد المكتبة في المكتبات ذات السعة العالية بحيث يتم من خلال الذبذبات اللاسلكية رصد تحركات كل مادة وعليه يتم تنظيم وتأمين المحتويات وللمزيد من المعلومات يمكن الرجوع للموقع الالكتروني http://www.rfidjournal.com/article/view/1024/1/1 متوفر 2009/4/10م

(2) Paul Raj Devadoss, **RFID and Organizational Transformation in the National Library Board of Singapore**, (Hackensack: World Scientific Publishing, 2006), pp.1-26.

(3) Chee, Veronica, Port of Singapore Authority (PSA), National Library Board Singapore, 2002, Available at http://infopedia.nl.sg/articles/SIP_577_2005-01-27.html 3/05/2009

الحالي على نظامين CITOS و PORTNET، وتتعامل محطات الحاويات في ميناء سنغافورة مع ما يقارب 40 ألف وحدة بحجم 20 قدمًا يوميًا بمعدل 60 سفينة حاويات، وتحتاج شاحنات الحاويات لحوالي 25 ثانية للمرور عبر بوابات محطة الحاويات وبذلك تم تسجيل هذا الزمن باعتباره أسرع زمن في تخليص الحاويات على مستوى العالم(1).

أما في مجال التعليم (**E–learning**) فقد نجحت سنغافورة بفضل الخطط الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات في مجال التعليم (1997 م –2002 م)(2) في توفير بيئة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لجميع الطلبة. فعلى سبيل المثال نجحت الحكومة السنغافورية في ربط جميع المدارس والبالغ عددها 360 مدرسة في شبكة واحدة، كما تم تدريب الطاقم التدريبي والبالغ عدده 25 ألفاً على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في مجال التكنولوجيا، كما تم تضمين دراسة تكنولوجيا المعلومات في جميع المفاهيم وأصبح الزمن المخصص لها 30 % من إجمالي زمن المناهج الدراسية، كما عملت الحكومة السنغافورية على استخدام تكنولوجيا المعلومات باعتبارها أداة أساسية لتزويد الطلبة بالمهارات الأساسية للتعليم الأساسي والتفكير الإبداعي، ونتيجة لذلك انعكست هذه المهارات في مشاريع عمل الطلبة المعدة للأغراض التنافسية على المستوى المحلي والدولي أو المشاريع المعدة بالاشتراك مع طلاب من دول أخرى(3).

وتعد تجربة الحكومة السنغافورية في استخدام تكنولوجيا المعلومات لما يعرف بالمواطن الالكتروني E.Citizen على شبكة بوابة سنغافورة الوحيدة للحصول على

---

(1) لمزيد من المعلومات عن الخدمات الالكترونية المطبقة في هيئة موانئ سنغافورة يمكن الرجوع للموقع الالكتروني http://www.singaporepsa.com/corporate/technology.html متوفر بتاريخ 2009/4/20م

(2) لمزيد من المعلومات عن الخطة الرئيسة لتطوير التعليم الالكتروني لوزارة التربية السنغافورية متوفرة على الموقع الالكتروني بتاريخ 2009/6/22
http://www3.moe.edu.sg/edumall/mpite/overview/index.html

(3) Yong Ying-I, paper title 'The e-Learning Scene in Singapore', Conference & Exposition **of One Learning 2001 Asia**, Singapore Suntec, May 2001.

الخدمات والمعلومات التي تقررها الحكومة اعتمادًا على التطبيقات الظاهرة على الموقع مثل التعليم وغيره من المواقع الأخرى.

ثانيا: مراحل التحول للحكومة الالكترونية:

المرحلة الأولى وتسمى الوصول للحكومة الالكترونية :

إيمانا من القيادة السياسية بسنغافورة بضرورة التحول الالكتروني تم توجيه الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات والكمبيوتر واعتماد الدعم المالي الذي تم رصده والبالغ 5.1 مليار دولار لتقديم الخدمات الحكومية عبر الشبكة العنكبوتيه كان الهدف تسريع دعم النظم والعمليات الداخلية التي تقوم بها الحكومة استعدادًا للعصر الرقمي.[(1)]

فكان بمقدور مواطني سنغافورة الوصول إلى حوالي 1600 خدمة تمثل الخدمات الرئيسية التي تقدمها الحكومة والتي تبنت جدوى تقديمها عبر الموقع الالكتروني، لذلك فقد تم توفير بوابة الكترونية واحدة للحصول على هذه الخدمات عبر استخدام بوابة المواطن الالكتروني E.Citizen، ونظام واحد فقط للإثبات، والتحقق من هوية مستخدم النظام لا يتطلب سوى الحصول على بطاقة هوية وكلمة سر للحصول على جميع الخدمات المقدمة الكترونيا، ولعل ما يميز تقديم هذه الخدمات هو تقديمها عبر تجهيزات البنية التحتية الخدمية التي تمتلكها مؤسسات القطاع الحكومي الأمر الذي يسهل من عملية التطور السريع ونشر تقديم الخدمات الكترونيا[(2)].

إضافة إلى كل ما ذكر فقد قامت سنغافورة بتنظيم برامج تعليمية في مجال تكنولوجيا المعلومات إلى جميع موظفي القطاع العام لضمان إعدادهم وتأهيلهم لاستغلال التكنولوجيا لتطوير وحداثة القطاع العام[(3)]؛ لذلك فقد تمت صياغة وإعداد

---

(1) Wu Choy Peng, OP. CIT.

(2) أبوبكر محمود الهوش، مرجع سبق ذكره، ص471.

(3)Yong Ying–I,OP. CIT.

دورات وبرامج خاصة تناسب مختلف الأدوار والمهام التي يقوم بها موظفو الخدمة العامة داخل مؤسسات ودوائر القطاع العام، مع الاهتمام بصياغة وإعداد برامج دورات، يتم اختيارها بعناية للإيفاء بجميع المتطلبات والحاجات، وكمثال للدورات المحورية التي تتم صياغتها وإعدادها دورات في مجال التخطيط الاستراتيجي وفي مجال تكنولوجيا المعلومات، والكمبيوتر ودورات إدارة ومعرفة التكنولوجيا اللاسلكية مثالا على الدورات التي يتم اختيارها بعناية، وتهدف لعدم إضاعة الفرصة للاستفادة من جميع مجالات التكنولوجيا الحديثة، وتوفر خطة عمل الحكومة الالكترونية التحويل اللازم للدوائر والإدارات الحكومية للاستفادة من التكنولوجيا الجديدة، ويتم تطويع التكنولوجيا الناجمة في مجال تقديم الخدمات، كما يتم توزيع وتقييم التجارب غير الناجحة على جميع الدوائر بغرض تحقيق الفائدة من تلك الدروس.

المرحلة الثانية: تطبيق حكومة الكترونية تكاملية:

لا يزال هناك المزيد من الأعمال التي يجب على الحكومة السنغافورية القيام بها إذ تعتبر سنغافورة أولى مراحل التقدم والتطور التي بإمكان تكنولوجيا المعلومات تقديمه إلى الحكومة وكيفية تسيير أمور المواطنين وتهدف خطة عمل الحكومة الالكترونية القادمة إلى إعداد وربط جميع الدوائر والإدارات الحكومية في شبكة أكثر تماسكًا واتصالا بغرض تقديم خدمات أفضل وأكثر تكاملا وارتباطًا مع بعضها بعضاً، فقد أمكن عبر الحكومة الالكترونية اكتشاف طرق جديدة لإشراك المواطنين وأصحاب المشاريع في عملية صياغة ومناقشة السياسات المختلفة، كما تمكنت أيضًا من خلق شراكة بين القطاع الخاص والقطاعات الاجتماعية بغرض دفع عجلة التنمية وطرح خدمات حديثة وبجودة عالية إلى المواطنين[1].

(1) Layne,K & Lee.J, Developing fully functional e-government, a Four stage model, information Quarterly, , 2001, pp122-134.

ثالثا: الموقع الالكتروني للحكومة الالكترونية في سنغافورة:

تعتبر سنغافورة المثال الرقمي الحي الأولى على مستوى العالم في تقديم الخدمات عبر الموقع الالكتروني، فخدمات شبكة XML عبر مشروع **NET MySingapore**، حيث يهدف هذا المشروع لخلق مجتمع للخدمات التي يتم تقديمها عبر شبكة XMLلمواطني سنغافورة بغرض تمكينهم من الحصول على هذه الخدمات بكل سهولة والاستفادة من خدمات هذا المجتمع(1).

فقد انتهت الحكومة السنغافورية من إقامة مراكز للخدمة (الأكشاك الالكترونية) للمساعدة في الاستفادة من بوابة المواطن الالكترونية E.Citizen، ويتم إنشاؤها في الاماكن العامة والمؤسسات الخاصة والاجتماعية وذلك بغرض توفير نقاط تمكنهم من الدخول إلى شبكة الانترنت والاستفادة من الخدمات المقدمة عبرها وتقديم جميع أنواع المساعدة اللازمة، ويعمل هذا المشروع على مساعدة الأسر ذات الدخل المنخفض عبر توفير معدات و أجهزة تكنولوجيا المعلومات جديدة، أو مجددة، وكذلك توفير التعليم الأساسي لهذه الأسر في مجال تكنولوجيا المعلومات ورفع الوعي حول أهمية الارتباط رقميًا ضمن مواطني سنغافورة، وبتطبيق معايير التميز في الإدارة الكترونية على ما هو متوفر على الموقع الالكتروني نجد أن:

المعيار الأول: تطوير وإدارة المحتويات على الانترنت:

يمكن الوصول للموقع الالكتروني بالبحث عنه بأحد محركات البحث بكل سهول ويسر، ويوجد على الموقع علم البلد والشعار الرسمي مما يضفي على الموقع الشعور بالوطنية والرسمية وكذلك اختيار اسم الموقع الالكتروني له دلالة www.gov.sg

---

(1) Html و Xml هي من أوائل التقنيات البرمجية لتسهيل تبادل بيانات الأنظمة الالكترونية على شبكة الانترنت المختلفة المنشأ لتسهيل عمليات المعالجة وتقليل عملية الإدخال المتكرر للبيانات، ولمزيد من المعلومات حول هذه الخدمة يمكن زيارة المركز الإعلامي لشركة مايكروسوفت http، //www.microsoft.com/presspass/press/2002/Oct02/10-15NetMySingaporePR.mspx بتاريخ 2009/03/30م

ونرى أنّه لم يوفق القائمون على اختيار اسم الموقع لأن اسم موقع الحكومة الالكترونية لا يحتوي على اسم الدولة وكذلك المجال أو domain لا يحتوي على اختصار (gov)[1] كما درج في تسميات الحكومات الالكترونية ولكن يمكن حفظه بكل سهولة ويسر، ويرجع تاريخ تسميته إلى 2001 أما بداية ظهور أول موقع حكومي فيرجع إلى عام 1995م[2]، ويمكن تشغيل الموقع ببيئات متعددة وكذلك يمكننا تشغيله بالقياسات المتوفرة 800 في 600 بكسل أو أكبر من ذلك، وتوجد نسخة مخصصة لاستخدامها على الهاتف المتحرك، وكذلك يتمتع الموقع بسرعة استجابة جيدة جدا، حيث تم اختبار[3] فترة تشغيل الموقع بسرعات مختلفة كما يوضح الجدول التالي(6)

جدول (6)

فترة تشغيل موقع بوابة المواطن الالكترونية بسنغافورة [4]

سرعة الاختبار	الزمن المستغرق
خط اتصال بسرعة 56 كيلوبايت/الثانية	29.3 ثانية
ISDN بسرعة 128 كيلوبايت/الثانية	17.20 ثانية
T1 بسرعة 1.44 ميجابت/ثانية	8.51 ثانية

---

(1) لمعرفة المزيد حول قواعد تسجيل النطاقات وإدارتها يمكن الرجوع لاتفاقية توحيد أسماء النطاقات وتسوية النزاعات والتي أقرت في 1999/10/24م. متوفرة على الموقع الالكتروني http://www.icann.org/en/udrp/udrp-policy-24oct99.htm

(2) لمزيد من المعلومات يمكن الرجوع الى الموقع الالكتروني http://www.gov.sg/about.htm 2009/5/3.

(3) www.submitplus.com موقع الكتروني سبق ذكره.

(4) قام الباحث بتطبيق أداة اختبار لقياس سرعة تحميل الموقع وذلك باختيار سرعات خطوط الاتصال المتوفرة للجمهور ولمناطق مختلفة من العالم، وبعدها قام الباحث بتحليل النتائج وعرضها من خلال الجدول لعمل مقارنة بين سرعات التحميل من جهة وكفاءة الموقع من جهة أخرى.

فالموقع يتميز ببساطة التصميم مما يسمح للمستخدم بسرعة التنقل بين مجموعة الخدمات والتعرف إلى المعلومات المصاحبة بكل سهولة ويسر، نلاحظ على الخدمات المتوفرة على الموقع الالكتروني فيها ترابط فعلى وبين الخدمات المقدمة من الحكومة الفعلية، وهو موقع أحادي اللغة فهو يعتمد اللغة الانجليزية لتكون لغة لمحتويات الموقع وهذا يؤخذ على الموقع لأن جمهورية سنغافورة تتكون من مجموعات عرقية مختلفة ويتحدثون لغات مختلفة مثل المالاوي ويشكلون 14%، والماندارين ويشكلون 35%، وباقي اللهجات الصينية ويشكلون 23% والتأميل 3.2% والإنجليزية يشكلون 23%. واللغة الإنجليزية هي لغة الأعمال والإدارة وهي مفهومة ومستخدمة بشكل واسع، ومعظم السنغافوريين ثنائيو اللغة، إذ يتحدثون الإنجليزية إلى جانب لغتهم الأم[1]. ونلاحظ أن المعلومات يتم تحديثها بشكل دوري ولا يوجد مؤشر في أسفل الصفحة لتوضيح آخر تحديث تم على الموقع، والمحتويات متناسقة بشكل متميز ولا توجد أية أخطاء إملائية أو في القواعد ظاهرة، وتتوفر في الموقع خدمة البحث عن أي معلومات يحتاجها المستخدم أو الزائر للموقع، ويوجد ترابط تام بين الصحف الرئيسة والصفحات الفرعية أثناء التنقل داخل الموقع، ويوفر الموقع للمستخدم التواصل مع الحكومة الالكترونية بوسائل متعددة أو عن طريق كتابة أي ملاحظات وإرسالها مباشرة لإدارة الموقع، وكذلك يوفر الموقع الالكتروني عرض لآخر المستجدات من القرارات الحكومية وكذلك قائمة بالمواقع الالكترونية الحكومية.

المعيار الثاني: تطوير وإدارة الخدمات الالكترونية:

يتضمن معلومات مبوبة حسب الخدمات المطلوبة من قبل المستخدم للموقع، فهناك الخدمات المخصصة للمواطنين، وهناك خدمات مخصصة للأسرة والصحة والثقافة والفنون وخدمات الدفاع والأمن والإسكان والمواصلات وطرق دفع المخالفات

---

(1) متوفرة على موقع الإحصاء الرسمي للحكومة السنغافورية على الموقع الالكتروني
http://www.singstat.gov.sg/pubn/popn/c2000sr2/t20-28.pdf متوفر بتاريخ 2009/4/20م.

والتعرف على الرسوم والضرائب والفعاليات والإجازات الرسمية وكذلك التعرف على أماكن الترفيه والحدائق، وكذلك الخدمات التعليمية والمكتبات والتطوع وخدمات الصحة العامة وكذلك التعرف على وسائط النقل وكيفية الحصول على رخص السواقة، وغيرها من الخدمات. وكذلك توفر المعلومات والخدمات الخاصة بقطاع الأعمال ويتضمن البيع والشراء والإحصاءات والتجارية والضرائب وأهم الفعاليات والمؤتمرات الاقتصادية وغيرها ما يتعلق بالقطاع الخاص، وكذلك توفر المعلومات والخدمات لزوار جمهورية سنغافورة من زوار وطالبي الهجرة أو الدراسة أو العمل، وكذلك توفر مواضيع أخرى مختصة بالثقافة، والتراث، والترويج، والاقتصاد، والصحة، والوظائف المتوفرة، وكذلك يوفر الموقع مجموعة من الأخبار المحلية والإعلانات عن المستجدات على الساحة الوطنية.

المعيار الثالث: تطوير وإدارة أمن المعلومات:

إن القائمين على تأمين المواقع الحكومية في سنغافورة لم يألو جهدا في استقدام أفضل التقنيات الحديثة في منع المتطفلين والعابثين من الوصول لمبتغاهم، ولتأكيد ذلك حرص القائمين على أمن المعلومات في وضع رابط أسفل الصفحة لتوضح سياسة الخصوصية والشروط والأحكام والسياسات الأمنية المطبقة بالموقع. ولقد ذكر الدكتور فيفيان بالا كريشنان، وزير الإعلام والاتصالات والفنون – في كلمته بندوة أمن المعلومات في 17 إبريل 2007 إن الحكومة قامت بعقد اتفاقية مع أفضل الشركات العالمية في حلول أمن المعلومات والحماية ومنها اتفاقية مع شركة مايكروسوفت حيث قامت الشركة بموجب هذه الاتفاقية بتزويد المستخدمين بآخر التحديثات التي تنتجها الشركة في مجال الحماية من الفيروسات والوقاية ومنع المتطفلين مجانا حيث تم توزيع عدد 7500 قرص مدمج يحتوي على آخر التحديثات أو تنزيل التحديثات من على موقع الشركة الالكتروني، وكذلك بتوفير خط ساخن حيث يستطيع المواطن العادي التواصل مع القسم الفني بالشركة على الرقم

(63245255) وبسعر التكلفة العادية للمكالمة لطلب المساعدة والمشورة الفنية اللازمة لتأمين جهازه الشخصي وبالتالي بياناته ومعلوماته المخزنة على وسائل التخزين المتوفرة بنفس الجهاز، كما أتاحت للجمهور الاشتراك المجاني بقوائم التوزيع الخاصة بالشركة للحصول على آخر الأخبار والتحديثات وما يتعلق بأمن المعلومات وسبل الحماية والوقاية الحديثة[1].

رابعا: الدروس المستفادة من التجربة السنغافورية:

مع نمو الوعي وزيادة حدة المنافسة في تطبيق الحكومة الالكترونية بين دول العالم المختلفة وخاصة التي تتشابه في الكثير من سماتها إلا أن تجربة الحكومة السنغافورية ما زالت من أفضل هذه الممارسات، وتعتبر أحد النماذج العالمية عند الأخذ بمبادرة تطبيق الحكومة الالكترونية ونرى أن أهم الدروس المستفادة من التجربة سالفة الذكر ما يلي:

1. نجحت الحكومة السنغافورية في توفير البيئة الأساسية الضرورية لنجاح تطبيقات الحكومة الالكترونية.
2. تمكنت الحكومة السنغافورية في إدراج تكنولوجيا المعلومات في جميع مناهج التعليم في الدولة.
3. استطاعت بفضل جهود الساسة والاقتصاديين بتوجيه الاستثمارات في مجال تكنولوجيا المعلومات[2].

(1)Vivian Balakrishnan, paper title of "Enhancing Singapore's Secure and Trusted ", At The Infocomm Security Seminar 2008, Singapore, April2008, available at website of http://www.ida.gov.sg/home/index.aspx.

(2) Wayne W. Huang & Keng Siau & Kwok Kee Wei, Electronic government strategies and implementation, idea group, London , 2005, p321.

4. أما في مجال التدريب على تقنيات المعلومات ونشر ثقافة الحكومة الالكترونية فقد تمكنت الحكومة السنغافورية بالعمل على تنظيم برامج تعليمية في مجال تكنولوجيا المعلومات لجميع موظفي القطاع العام لضمان تأهيلهم وإعدادهم لاستغلال التكنولوجيا لتطوير خدمة القطاع العام.
5. لضمان شمولية ونشر التقنيات لجميع أفراد المجتمع فقد أقامت الحكومة السنغافورية مراكز لمساعدة الفئات التي تفتقر إلى التحضيرات والمعدات الرقمية وذلك عبر توفيرها لمساعدة الأسر ذات الدخل المنخفض[1].
6. توفير التعليم الأساسي للأسر ذات الدخل المحدود في مجال تكنولوجيا المعلومات.
7. استطاعت الحكومة في سنغافورة رفع درجة الوعي الالكتروني حول أهمية الارتباط رقميًا ضمن مواطني الدولة (E.Citizen)، فقد قامت بتوفير وتيسير كل احتياجات المواطن للحصول على الخدمات عن طريق الموقع الالكتروني[2].

المبحث الثالث
تجربة تطبيق الحكومة الالكترونية في إمارة دبي

دبي هي إحدى الإمارات السبع المكون لاتحاد دولة الإمارات العربية المتحدة وتعتبر دولة الإمارات من الدول الشابة إذ لا تتجاوز سنوات استقلالها الأربعين، تقع دولة الإمارات العربية المتحدة في قلب الخليج العربي بين خطي عرض 22 و 26.30 درجة شمالاً وخطي طول 51 و 56.30 درجة شرقاً[3]، حيث تبلغ مساحتها

(1) Wayne W.Huang & Keng Siau & Kwok Kee Wei,OP. CIT., P322.

(2) Yong Ying–I, OP. CIT.

(3) متوفرة على موقع الإعلام الرسمي لدولة الإمارات العربية المتحدة http،www.uaeinteract.com/arabic/factfile.html// بتاريخ 2009/4/10م

4,114 كم^2 وهو ما يعادل 5% تقريبا من مساحة الإمارات، ويبلغ عدد سكان الإمارة 2,262,000 كأكبر إمارة تعداداً للسكان في الاتحاد الإماراتي منهم 214,000 مواطنون والباقي من الأجانب أي مايعادل 9.5% من إجمالي السكان، وهي من دول العالم التي حباها الله بنعمة البترول، إذ 8.42% من احتياطيات البترول في العالم في دولة الإمارات[1]، وتصنف تجربة الإمارات العربية المتحدة في المرتبة الثانية والثلاثين عالميا حسب تصنيف الأمم المتحدة لعام 2008م[2] ويعود سبب اختيار عرض تجربة إمارة دبي لعدة أسباب:

1. لأنها تجربة وطنية.
2. تقارب وتشابه المعطيات بين إمارة دبي وموضوع الدراسة في إمارة الشارقة.
3. إنها من أوائل التجارب العربية في مجال الحكومة الالكترونية[3].
4. قوة تأثير هذه الإمارة الصغيرة حجما في اقتصاد المنطقة العربية عموما والخليجية خصوصا.

ولعدم توفر إحصاءات دقيقة خاصة بإمارة دبي فسوف نستخدم ما توفر من إحصاءات لدولة الإمارات ونسقطه على إمارة دبي، فالجدول رقم (7) يوضح مستوى جاهزية البنية التحتية لقطاع تكنولوجيا المعلومات في عام 2000م حسب تقرير الأمم المتحدة مع إطلاق مشروع الحكومة الالكترونية في إمارة دبي.

---

(1) حسب إحصاءات عام 2006 لمنظمة الدول العربية المصدرة للبترول اوابك، متوفر على الموقع الالكتروني http://www.oapecorg.org/ar/statistics.htm بتاريخ 2009/4/10م

(2) Un E-Government Survey 2008 - From E-Government to Connected Governance,OP.CIT., p20.

(3) بدأت إمارة دبي بالتسويق لبرنامجها للحكومة الالكترونية منذ إبريل 2000 وقامت بتدشين النظام في ديسمبر عام 2001 أما جمهورية مصر العربية فكانت ولادة المشروع في 2004/1/25م والمملكة الأردنية الهاشمية بتاريخ 2006/12/12م والكويت في تاريخ 2008/10/19 أما في قطر فكان تدشين الموقع الحكومي في 2008/2/5.

جدول (7) مستوى جاهزية البنية التحتية لقطاع
تكنولوجيا المعلومات بإمارة دبي في عام 2000م [1]

عدد الهواتف الأرضية لكل 1000 من السكان	نسبة الهواتف العامة لكل 1000 من السكان	عدد الهواتف المتحركة لكل 1000 من السكان	عدد أجهزة الحاسب الشخصي لكل 1000 من السكان	توفر الانترنت لكل 1000 من السكان	نسبة المستخدمين لشبكة الانترنت لإجمالي عدد السكان
389	11.1	210	106	7,61	%19,6

ومنذ نشأت دبي وهي وجهة تجارية مهمة للمنطقة والعالم، ومـــع نهايـــة العقـــد الماضي أخذت إمارة دبي زمام القيادة الاقتصادية على مستوى المنطقة فكانت محـــط اهتمام مجموعة من الشركات العالمية لتكون مركزاً تجميع وبعـــدها مركـــز تـــصنيع وتوزيع للعالم أجمع، وازدهر فيها القطاع الصناعي بشكل كبير وكذلك القطاع المـــالي والمصرفي وكذلك قطاع السياحة بالإضافة لنجاحها في تنظيم المؤتمرات والمهرجانات العالمية، فكان لابد من أن توفر لهذه التجمعات البيئة الخصبة للنمو والازدهار، وهكذا بدأت أول خطوات مشروع الحكومة الالكترونية في إمارة دبي، عندما طلـــب ســـمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم حاكم إمارة دبي وولي العهد آن ذلك في 2000/4/4م من دوائر حكومة دبي البدء في تقديم خدماتها الكترونيا في أقل من 18 شهرًا[2]، وكان التدشين في ديسمبر 2001م، لقد كانت رؤية ولي عهد الإمارة ودعم السلطة السياسية هي من دعائم نجاح برنامج الحكومة الالكترونية في دبي وحصولها كذلك على السبق العربي والتميز العالمي في تطبيق الحكومة الالكترونية، وكان هذا القرار ضمن توجيه

---

(1) Human Development Report 2000,OP. CIT., p198

(2) جريدة الخليج، العدد 7626 بتاريخ 2000/4/15، مؤتمر صحفي لصاحب السمو الشيخ محمد بن راشد ضم مسؤولي الدوائر الحكومية بالإمارة.

التطور والتحسين للأداء الحكومي في الدوائر الخدماتية العامـــة[1]، بهـــدف تـــسهيل وتسريع الإجراءات الحكومية والتقليل من التعقيـــدات الإداريـــة وتخفيـــف الأعبـــاء والتكاليف عن المواطنين من خلال تصميم الخدمات الحكومية على شبكة الانترنـــت، وبهدف تهيئة القطاعات الحكومية لمواكبة التطورات التكنولوجية الهائلة التي يشهدها عالم الانترنت والاتصالات.[2]

ونقوم بعرض تجربة تطبيق دبي للحكومة الالكترونية من خلال أربعـــة محـــاور هي:

أولا: أهداف ومرتكزات الحكومة الالكترونية في إمارة دبي.

ثانيا: مراحل التحول للحكومة الالكترونية.

ثالثا: الموقع الالكتروني للحكومة الالكترونية في إمارة دبي.

رابعا: نماذج تطبيق الحكومة الالكترونية في إمارة دبي.

خامسا: الدروس المستفادة من تجربة الحكومة الالكترونية في إمارة دبي.

أولا : أهداف ومرتكزات الحكومة الالكترونية في دبي:

لقد اعتمد القائمون على رسم سياسة تطبيق الحكومة الالكترونية على النـــواحي الخدماتية من خلال اختيار المشاريع التجريبية المؤشرة واعتماد الخدمات الالكترونيـــة في النواحي الثلاث التالية: الحكومة للجمهور والحكومة للأعمال والحكومة للحكومة.

1. أهداف الحكومة الالكترونية في دبي:

إن مشروع الحكومة الالكترونية في دبي كغيره من مشاريع الحكومة الالكترونية تسعى نحو تحقيق أهداف محددة ومعلنة للجمهور ومن هذه الأهداف[3]:

---

(1) هدى محمد عبدالعال، مرجع سبق ذكره، ص109.

(2) محمد جاسم إبراهيم، **تجربة دائرة الموانئ والجمارك بدبي في تطبيق التبادل الالكتروني للبيانات الجمركية دبي**، (دبي: إدارة البحوث والدراسات،2000)، ص23.

(3) محمد جاسم إبراهيم، المرجع السابق، ص24.

أ. تفعيل وتطوير الأداء الحكومي وتقديم الخدمات العامة المتميزة للمواطنين والمقيمين بسرعة وسهولة، حيث سيتمكن الجمهور من إتمام جميع إجراءاتهم مع الدوائر الحكومية عبر شبكة الانترنت.

ب. تطوير جودة الخدمات وتقليل نسبة الأخطاء وزيادة سرعة الاستجابة وتقديم الخدمات والمعلومات في موعدها المحدد عبر الانترنت.

ج. خفض التكاليف وتبسيط الإجراءات، خاصة أنها من الممكن أن توفر ما بين 15 إلى 20 % من تكاليف المشتريات الحكومية[1].

د. زيادة الطلب على الوظائف والخدمات التي يتطلبها النظام الجديد مما يساعد على استقطاب المزيد من المهارات والخبرات، بالإضافة إلى جذب الشركات في مجال التكنولوجيا المتطورة[2].

ه. ضمان استمرار حركة الازدهار الاقتصادي، حيث يتوقف نجاح هذه المبادرة على التنسيق والتعاون بين الحكومة والقطاع الخاص[3].

2. المرتكزات التي انطلقت منها الحكومة الالكترونية في إمارة دبي هي:

حتى يمكن تحقيق النجاح لمشروع الحكومة الالكترونية وبنائها على أسس ثابتة وصلبة البناء قوية التأثير قريبة من الجمهور قابلة للعمل والتطبيق وحتى لا تحيد عن الأهداف الرئيسية التي انطلقت منها فيجب وضع لها مجموعة من الأسس والمرتكزات[4]، فنرى أن يتم تقسيمها إلى نوعين من المرتكزات حسب طبيعة هذه العوامل، فهناك المرتكزات الفنية والمرتكزات الإدارية:

---

(1) سالم خميس الشاعر، ورقة عمل بعنوان "تجربة دبي"، مقدمة لمؤتمر الحكومة الالكترونية بدبي، دبي2001م، ص1.

(2) سالم خميس الشاعر، مرجع سبق ذكره، ص2.

(3) Ayesha Abdullah and Brian Nicholson,Op.Cit., p4.

(4) عبدالفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية، (إسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2003)، ص ص 35-351.

أ. **المرتكزات الفنية:** وهي الأسس التي لها علاقة مباشرة بالعمل التقني والفني البحت:

- **بناء شبكة المعلومات الحكومية Government information networking** هي عبارة عن شبكة للألياف البصرية تربط الدوائر الحكومية لإمارة دبي، وهي بمثابة شبكة محلية تعتمد على تقنيات حديثة ومتطورة من مؤسسة الإمارات للاتصالات بصفتها المزود لخدمة الانترنت وتقنية الاتصال في دولة الإمارات، وتقوم على شبكتين: أحدهما أساسية وتعرف باسمATM[1] ، والثانية تعمل احتياطيًا وتعمل أوتوماتيكيا في حالة تعرض الموقع الالكتروني الأساسي لأي عطل وتعرف الشبكة الاحتياطية باسم ISDN[2] وتعمل الشبكة بسرعات عالية التحميل لضمان تقديم خدمات متميزة، وتقوم الشبكة بالربط بين الدوائر الحكومية من جهة والجمهور من جهة أخرى، مع توافر الدقة، والسهولة وضمان أمن وسرية البيانات، وتعد هذه الخطوة بمثابة البنية التحتية لأعمال هذا المشروع.
- **توحيد النظم المشتركة Shared Services** وهي تعني توحيد أنظمة العمل المشتركة لجميع الدوائر الحكومية التابعة لإمارة دبي، وأتمتة الإجراءات الداخلية لكل وحدة حكومية والربط الكترونيا فيما بينها كي تصل إلى بنية مؤسسية موحدة من أجل تخطيط وإدارة أمثل للموارد، ومن الأمثلة على ذلك البريد الالكتروني، ونظم الموارد البشرية، والأنظمة المالية والمحاسبية والميزانيات، ولذلك راعت الحكومة الالكترونية توحيد نظم المعاملات الخاصة بهذه الإجراءات في كل دوائر الحكومة المحلية بهدف تحقيق انسيابية

(1) ATM أو **Asynchronous Transfer Mode** هو نوع من خطوط الربط لزيادة سرعة الاتصال بين محولين switches لنقل البيانات أو الصوت أو الصور ولمزيد من التفاصيل يمكن الرجوع للموقع التالي http،www.telecomspace.com/vop–atm.html// بتاريخ 2009/5/20.

(2) تم شرح هذه التقنية في الفصل الأول من الباب الأول.

وسرعة وإنجاز المعاملات وكذلك تحقيق تطابق في الإجراءات المتبعة لدى الدوائر نفسها.[1]

- **الخدمات الالكترونيـــة E-SERVICE** وتتمثل في البوابة الالكترونية لحكومـــة دبي، والتي تقدم لزوارها كافة الخدمات الحكوميـــة القابلـــة للتنفيـــذ عبـــر الانترنت، بالإضافة إلى معلومات عامة عن الدوائر الحكومية فـــي دبـــي، وكذلك عن أساليب إجراءات المعاملات الالكترونية، إذا كانت قابلة للتنفيـــذ عبر شبكة الانترنت[2].

ب. **المرتكزات الإدارية:** وهي الأسس التي لها طبيعة إدارية وليست فنية:

- **الاستراتيجية:Strategy**

تبنت القيادة السياسية في إمارة دبي التحول نحو الحكومة الالكترونية في الرابـــع من إبريل عام 2000م، وقد بنيت على محورين رئيسين وهما[3]:

المحور الاول:

تشكيل فريق عمل الحكومة الالكترونية، بهدف العمل وفق جدول زمني لا يتجاوز ثمانية عشر شهرًا من بداية إطلاق المبادرة، بحيث يتولى المهمة التي حددت له وهي:

- تحديد رؤية واستراتيجية واضحة لتطبيق الحكومة الالكترونية.
- تنفيذ ومتابعة تطبيق الحكومة الالكترونية في مختلف الدوائر الحكومية.
- التنسيق مع مختلف الدوائر الحكومية ومع دائرة الحكومة الالكترونية خـــلال مراحل تطبيق المشروع.

---

(1) ثاني الزفين، ورقة عمل بعنوان "الحكومة الالكترونية نظرة من الداخل" مقدمة لندوة الخدمات الحكومية، **دبي**، 2001، ص2.

(2) عبدالفتاح بيومي حجازي، المرجع السابق، ص 53.

(3) محمد عبدالله القاسم، الحاسب الآلي في خدمة البحث العلمي، **مجلة الطالب**، العدد(25–33)، 2003م، ص55.

المحور الثاني:

تكليف أحد بيوت الخبرة العالمية لتنفيذ المشروع (مرحلة تحديد الاستراتيجية لمشروع الحكومة الالكترونية)، وخلال هذه المرحلة الهامة للمشروع تم إنجاز الأعمال التالية[1]:

- تحديد رؤيا واضحة وأهداف دافعية وملموسة للمشروع على المدى القريب والبعيد.
- مقابلة المسؤولين في جميع الدوائر الحكومية لتحديد خدماتهم ومسؤولياتهم ومدى استيعابهم وتطبيقهم لأسس ومفاهيم الحكومة الالكترونية.
- دراسة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وتحليل مدى مقدرتها واستعدادها لتشغيل الخدمات الالكترونية ودعم تطبيقات الحكومة الالكترونية.
- مقارنة البرامج والأجهزة والمعايير الفنية المختلفة التي تستخدم عالميًا في بيئة الانترنت.
- تنظيم الندوات التي تسهم في رفع الوعي، بأهداف ومنطلقات مشروع الحكومة الالكترونية.
- وضع خطة شاملة لتنفيذ المشروع وفق مراحل متعددة.

- الأهداف Objectives :

لقد تم وضع عدد من الأهداف الرئيسة لمشروع الحكومية الالكترونية في إمارة دبي وهي[2] :

أهداف خاصة بإمارة دبي:

- تحقيق اقتصاد متوازن يعتمد على مجموعة من القطاعات المختلفة.

---

(1) "بلدية دبي تجربة رائدة ومتميزة نحو الحكومة الالكترونية واستخدام أحدث أنظمة تقنيات المعلومات"، بلديات الإمارات إرساء دعائم الحكومة الالكترونية، الأمانة العامة للبلديات، أبوظبي(2003)، ص ص 26-35.

(2) حسين ناصر لوتاه، ورقة عمل بعنوان "مشروع الحكومة الالكترونية في دبي" مقدمة لندوة الحكومة الالكترونية الوقع والتحديات، **سلطنة عمان**، مسقط، 2003م، ص 7.

- جذب الشركات العالمية إلى دبي من خلال تحسين مستوى الخدمات الخاصة بها.
- منافسة المؤسسات الحكومية في دول المنطقة المجاورة.
- تخفيض التكاليف في تقديم الخدمات الحكومية ومنها تكاليف إنجاز المعاملات البيئية المطلوبة لاستقبال العملاء وخدمتهم.
- تخفيض إجراءات الحكومة مما يحقق الاكتفاء الذاتي.

أهداف خاصة بالعملاء: (1)

- معلومات دقيقة وحديثة عن الخدمات المقدمة.
- حل الشكاوى والمنازعات بشكل سريع.
- تبادل وانتقال الوثائق والمعلومات الكترونيا بين الدوائر الحكومية.
- تقليل الحاجة إلى زيادة الدوائر الحكومية لإنجاز معاملاتهم.
- فصل العميل عن الإجراءات الداخلية للدائرة الحكومية.

- منهجية التنفيذ Methodology:

لقد تم اتخاذ عدد من التدابير والخطوات نحو تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية والتي تتلخص في الآتي(2) :

- توحيد مهنة الاختصاص لمشروع الحكومة الالكترونية في قيادة موحدة، وذلك من خلال دمج لجنة الموارد البشرية ونظم المعلومات مع الفريق التنفيذي للمشروع، ليصبح بذلك هيئة موحدة.
- البداية المبكرة للعديد من الإدارات الحكومية للاستفادة من التقنيات المعلوماتية، قبل إطلاق مبادرة الحكومة الالكترونية الموحدة مثل بلدية دبي، القيادة العامة لشرطة دبي، إدارة الجنسية والإقامة، دائرة التنمية الاقتصادية،

(1) سالم خميس الشاعر، مرجع سابق، ص 7.

(2) هدى محمد عبدالعال، مرجع سبق ذكره، ص112.

والعديد من الدوائر الأخرى، مما سهل من فعاليات وخطوات المشروع الموحد[1]

- البداية المبكرة لإمارة دبي في استيعاب بعض تطبيقات التقنيات المعلوماتية، والتي من أبرزها بناء وتجهيز مدينة دبي للانترنت، ووجود شبكة اتصالات حديثة متمثلة في مؤسسة " اتصالات."
- العمل على تسهيل واستقطاب الاستثمارات في مجالات متعددة، ومن أهمها الاستثمارات في مجالات التقنيات الرقمية، مما أسهم في إيجاد قطاع خاص ذو فاعلية كبيرة ودعامة رئيسة لمشروع الحكومة الالكترونية[2].
- تهيئة القوانين والتشريعات التي تتناسب مع التطبيقات الالكترونية، ومن ذلك إصدار قانون المبادلات والتجارة الالكترونية عام 2002م، ويتألف من 39مادة، ويهدف إلى تسهيل المراسلات الالكترونية، التقليل من حالات تزوير المراسلات الالكترونية والتعديلات اللاحقة، وإرساء مبادئ موحدة للمراسلات الالكترونية، وتعزيز ثقة الجمهور في سلامة وصحة المعاملات الالكترونية[3].
- ولتسريع خطوات التحول نحو مجتمع رقمي نموذجي تم إطلاق مبادرة (التقنية للجميع E4all) بالتعاون مع نخبة من الشركات العالمية والمحلية، والذي بدأ أولى خطواته التنفيذية في 30 يونيو 2003م، ويهدف إلى تعزيز التوجه نحو تبني أحداث حلول وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات ونشر الوعي

(1) "بلدية دبي تجربة رائدة ومتميزة نحو الحكومة الالكترونية واستخدام أحدث أنظمة تقنيات المعلومات"، مرجع سبق ذكره.

(2) هدى محمد عبدالعال، مرجع سبق ذكره، ص114.

(3) يحيى محمد على أبومغايض، الحكومة الالكترونية ثورة على العمل الإداري التقليدي، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2001م، ص231.

المعلوماتي بين كافة شرائح المجتمع، مما يؤدي إلى محو الأمية المعلوماتية[1].

ثانيا: محاور التحول للحكومة الالكترونية:

إن وجود رؤية واضحة صاغها راعي المبادرة صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، مع متابعة ورعاية مستمرة من جانب سموه، بالإضافة إلى دخول التقنيات الحديثة في العمل اليومي لدوائر حكومة دبي منذ ثمانينات القرن الماضي، الأمر الذي أسهم في إحداث ثورة تطور وتحديث في الميكنة الإدارية وتأهيل الكوادر، وكذلك وجود العديد من المبادرات التي أسهمت في تطوير العمل في المؤسسات الحكومية مثل "جائزة دبي للتميز الحكومي، وكذلك إنشاء كلية الكترونية للجودة.

والدوائر الحكومية لإمارة دبي كانت سباقة في إدخال التطور التكنولوجي قبل فكرة الحكومة الالكترونية بكثير، وكذلك سهولة وصول فرق تكنولوجيا المعلومات على أفضل ما توصلت إليه التكنولوجيا، وهي أن دبي ومنذ سنوات سابقة تنظم وتستضيف مؤتمرات ومعارض عالمية مثل جيتكس دبي والذي بدأ منذ بداية الثمانينات من القرن الماضي[2].

ونعرض فيما يلي المحاور التي وضعت للتحول الأول للحكومة الالكترونية بدبي:

- **المحور الأول:**

ضرورة توفير العديد من الخدمات عن طريق الانترنت كتجديد رخصة القيادة، ودفع المخالفات المرورية وفواتير المياه والكهرباء والبطاقات الصحية وغيرها، وقد

---

(1) Ayesha Abdullah and Brian Nicholson, Op. Cit., p6.

(2) سالم خميس الشاعر، "دبي المدينة الالكترونية الأولى عربيا والثامنة عشرة عالميا"، **مجلة تقنية للجميع**، العدد الثالث ،2004.

استلزم هذا المحور تعاوناً وثيقًا بين الحكومة والقطاع الخاص الذي يعد أحد الشركاء الرئيسيين في مشروع الحكومة الالكترونية. (1)

- المحور الثاني:

توثيق علاقة الحكومة الالكترونية بقطاع الأعمال بحيث يتم الربط الالكتروني من خلال عدد من الإجراءات التي من شأنها توفير الوقت والجهد في هذا القطاع الحيوي، كإصدار التأشيرات وإنجاز الرخص التجارية للمستثمرين وتيسير معاملات الراغبين بتنفيذ تكاليف المشروعات الاقتصادية والتجارية وغيرها(2).

- المحور الثالث:

تحسين أداء الجهاز الحكومي، من خلال نظام يركز علـــى تحـــسين العمليـــات الحكومية والإدارية الداخلية، وتبادل المعلومات وربط الخدمات بطريقـــة الكترونيـــة وتيسير كافة الإجراءات الحكومية، الأمر الذي يؤدي في النهاية إلى خفض تكـــاليف الخدمات الحكومية وتعزيز إنتاجية الفرد.

والدوائر الحكومية في إمارة دبي سبقت بتقديم بعض الخدمات الالكترونية بشكل مباشر وذلك قبل الإعلان عن الحكومة الالكترونية، الأمر الذي كان له الفضل الأكبر في استيعاب مشروع الحكومة الالكترونية، واختصار الوقت والجهد من قبل القائمين على إدارة هذه الدوائر، وإن خطة التحول للحكومة الالكترونية في إمارة دبي كغيرها من خطط التحول في التجارب الأخرى فقد مرت بعدة مراحل وخطوات تم إعـــدادها وصياغتها بعناية والتزام كامل من القائمين على تنفيذها، فقد وضع القـــائمون أربـــع مراحل للتحول وهي:

1. مرحلة الظهور:

إن تنفيذ مشروع بهذه النوعية على الساحة الخليجية والعربية كان بمثابة تحد كبير وخاصة أن تجربة الحكومة الالكترونية عالميه وما زالت وليدة ولم تظهـــر نتائجهـــا

---

(1) عبدالفتاح بيومي حجازي، مرجع سابق، ص 354.

(2) هدى محمد عبدالعال، مرجع سبق ذكره، ص.ص112–113.

الفعلية حتى ذلك الوقت، ولكن القائمون على تنفيذ هذا المشروع برهنوا في الوقت المحدد على نجاح المرحلة الأولى للحكومة الالكترونية، فقد ساعدت وسائل الإعلام المرئية والسمعية للتسويق للمشروع ونشر التوعية داخل أروقة الدوائر الحكومية والقطاع الخاص والجمهور، وأصبح الحديث عن مشروع الحكومة الالكترونية في إمارة دبي التجربة الأبرز محليا وعربيا[1].

2. مرحلة التعزيز:

إن نجاح المرحلة الأولى في بروز مشروع الحكومة الالكترونية على الساحة المحلية والدولية لقد أضاف تحدياً أكبر ألا وهو الاستمرار في تعزيز هذه المكتسبات وتذليل الصعاب والتعاون من جميع الجهات من القطاع الحكومي والخاص لتعزيز ظهور الحكومة الالكترونية، فقد أنجزت فرق العمل كلُ بدائرته المطلوب منها في هذه المرحلة وهو تسهيل إجراءات العمل وتوحيدها وتوفير النماذج على الموقع الالكتروني لتسهيل الحصول عليها وطباعتها ومن ثم تعبئتها وإعادتها مره أخرى للدائرة للحصول على الخدمات المحددة، وكذلك تم إضافة خدمة الاستعلام عن المخالفات المرورية والغرامات المترتبة وإجراءات الحصول على الخدمات من الدوائر المختلفة.[2]

3. مرحلة التفاعل:

إن مرحلة التفاعل هي المرحلة الحاسمة في نجاح تطبيقات الحكومات الالكترونية على مستوى العالم، فكثير من مشاريع الحكومة الالكترونية وصلت لمرحلة عرض للمعلومات والإخبار وعجزت عن مواكبة تطورها، أما في مشروع الحكومة

(1) حسين ناصر لوتاه، مرجع سبق ذكره.

(2)Ayesha Abdullah and Brian Nicholson, paper title " The Role of the City-State in Developing an ICT Industry, The Case of Dubai" produced to " Proceedings of the 10th International Conference on Social Implications of Computers in Developing Countries",pp7-8, **Dubai**, United Arab Emirates 26-28 May 2009.

الالكترونية في إمارة دبي فقد نجحت في ربط غالبيـــة الـــدوائر الحكوميـــة بالبوابـــة الالكترونية، وكذلك التفعيل الالكتروني لتسديد المخالفات وغيرها من الرسوم المترتبة على بعض المعاملات.[1]

4. مرحلة المعاملات الإثرائية:

نجحت حكومة دبي الالكترونية في تنفيذ المراحل الثلاث الأولى الظهور، التعزيز، التفاعل وهي تدخل الآن في المرحلة الرابعة المعاملات الإثرائية أما التحدي المستقبلي فيتمثل بالمزيد من الإنجاز في مجال الصفقات المالية عبر الانترنت، ودمج التعـــاون للدوائر الحكومية عبر الحدود الإدارية [2].

ثالثا: الموقع الالكتروني للحكومة الالكترونية بدبي:

إن الموقع الالكتروني لأي مبادرة لحكومة الكترونية يمثل الواجهة الحقيقـــة لهـــذا المشروع فبعد التدقيق على الموقع الالكتروني لحكومة دبي الالكترونية وبتطبيق معايير التميز في الإدارة الالكترونية على ما هو متوفر على الموقع الالكتروني نجد أن[3]:

المعيار الأول: تطوير وإدارة المحتويات على الانترنت

يمكن الوصول للموقع الالكتروني بالبحث عنه بأحد محركات البحث بكل ســـهولة ويسر، اختيار اسم الموقع الالكتروني له دلالة www.dubai.ae وقد وُفّق القـــائمون على اختيار اسم الموقع ويمكن حفظه بكل سهولة ويسر، ويوجد بالموقع شعار حكومة دبي مما يضفي على الموقع الطابع الرسمي، ويمكن تشغيل الموقع ببيئـــات متعـــددة وكذلك يمكننا تشغيله بالقياسات المتوفرة 800 في 600 بكسل أو أكبـــر مـــن ذلـــك،

(1) هدى محمد عبدالعال، مرجع سبق ذكره، ص113.

(2) Ayesha Abdullah and Brian Nicholson, Op.Cit., p9.

(3) الموقع الالكتروني لحكومة دبي الالكترونية www.Dubai.ae.

وكذلك يتمتع الموقع بسرعة استجابة ممتازة حيث تم اختبار سرعة تشغيل الموقع بسرعات مختلفة[1] كما يوضح الجدول التالي (8).

جدول (8) سرعة تشغيل موقع حكومة دبي بسرعات مختلفة [2]

سرعة الاختبار	الزمن المستغرق
خط اتصال بسرعة 56 كيلوبايت/الثانية	17.01 ثانية
ISDN بسرعة 128 كيلوبايت/الثانية	9.95 ثانية
T1 بسرعة1.44 ميجابت/ثانية	4.87 ثانية

فالموقع يتميز ببساطة التصميم مما يسمح للمستخدم بسرعة التنقل بين مجموعة الخدمات والتعرف إلى المعلومات المصاحبة بكل سهولة ويسر، نلاحظ على الخدمات المتوفرة على الموقع الالكتروني فيها ترابط فعلى وبين الخدمات المقدمة من الحكومة الفعلية، وهو موقع ثنائي اللغة فبالإضافة إلى اللغة العربية وهي اللغة الرسمية هناك اللغة الانجليزية، ونلاحظ أن المعلومات يتم تحديثها بشكل دوري ويوجد مؤشر في أسفل الصفحة لتوضيح آخر تحديث تم على الموقع، والمحتويات متناسقة بشكل متميز ولا توجد أية أخطاء إملائية أو في القواعد ظاهرة، وتتوفر في الموقع خدمة البحث عن أي معلومات يحتاجها المستخدم أو الزائر للموقع، ويوجد ترابط تام بين الصفحة الرئيسية والصفحات الفرعية أثناء التنقل داخل الموقع، ويوفر الموقع للمستخدم التواصل مع الحكومة الالكترونية بوسائل متعددة أو عن طريق كتابة أي ملاحظات وإرسالها مباشرة لإدارة الموقع، وكذلك يوفر الموقع الالكتروني عرضاً لآخر المستجدات من القرارات الحكومية وكذلك قائمة بالمواقع الالكترونية الحكومية المتوفرة.

---

(1) www.submitplus.com موقع الكتروني سبق ذكره.

(2) قام الباحث بتطبيق أداة اختبار لقياس سرعة تحميل الموقع وذلك باختيار سرعات خطوط الاتصال المتوفرة للجمهور ولمناطق مختلفة من العالم، وبعدها قام الباحث بتحليل النتائج وعرضها من خلال الجدول لعمل مقارنة بين سرعات التحميل من جهة وكفاءة الموقع من جهة أخرى.

المعيار الثاني: تطوير وإدارة الخدمات الالكترونية

يتضمن معلومات مبوبة حسب الخدمات المطلوبة للمستخدم على الموقع الالكتروني، فهناك الخدمات المخصصة للمواطنين، وهناك خدمات مخصصة للأسرة والصحة والثقافة والفنون والإسكان والمواصلات و طرق دفع المخالفات والتعرف إلى الرسوم والفعاليات والإجازات الرسمية وكذلك التعرف إلى أماكن الترفيه والحدائق، وكذلك الخدمات التعليمية والمكتبات وخدمات الصحة العامة وكذلك التعرف إلى وسائط النقل وكيفية الحصول على رخص السواقة، وغيرها من الخدمات. وكذلك توفر المعلومات والخدمات الخاصة للمقيمين وهي تتضمن التعرف إلى الخدمات المتوفرة في المجالات التالية الرياضة والشؤون الإسلامية والتعليم والصحة والأعمال الخيرية والنقل والتوظيف والإسكان والأمور المتعلقة بالتأشيرات والترفيه وتسديد الرسوم أما ما يخص قطاع الزوار لدبي فهناك عرض لتقاليد دبي وعاداتها وديانتها وكيفية الحصول على معلومات عن تأشيرات الزيارة إلى دبي والإمارات العربية المتحدة والفنادق المتوفرة في دبي والخدمات الإضافية من طيران الإمارات والأرقام والمواقع المهمة وكذلك القوانين الجمركية.

وفي قطاع الأعمال يتضمن الدليل التجاري وكذلك الجانب القانوني في حماية الاستثمار والتجارة وكذلك نظام إصدار التأشيرات والإقامة وكيفية سير المناطق الحرة وإحصاءات ومؤشرات السوق والتجارة وكيفية دفع الرسوم والمخالفات وما هي الوظائف المطلوبة وكيفية إقامة الأعمال الحرة.

المعيار الثالث: تطوير وإدارة أمن المعلومات.

من الملاحظ أن الموقع الالكتروني مؤمّن بطريقة جيدة والمعلومات المتداولة تتمتع بالسرية والخصوصية المناسبة، ومن الواضح أن القسم المختص من الحكومة الالكترونية والمسؤول عن أمن المعلومات قد راعى في تطبيقه معايير ومقاييس عالمية للحفاظ على السرية والخصوصية لجمهور المتعاملين بالموقع الالكتروني، كما قامت

مؤسسة الإمارات للاتصالات بالتعاون مع المسؤولين في القطاع الحكومي والخاص بإعداد العشرات من الندوات والمحاضرات والاتفاقيات الخاصة للاستعداد للمخاطر المحتملة من استخدام وتداول البيانات والمعلومات على شبكة الانترنت[1]، ولتأكيد ذلك حرص القائمون على أمن المعلومات في وضع رابط أسفل الصفحة لتوضح سياسة الخصوصية والشروط والأحكام والسياسات الأمنية المطبقة بالموقع، وذكر سالم الشاعر مدير الخدمات الالكترونية بحكومة دبي بأن محاولات اختراق الموقع الالكتروني لحكومة دبي حدثت بالفعل من قبل قراصنة الانترنت، إلا أن أحدا لم يتمكن من الاختراق لوجود حماية مكثفة وأضاف بأنه يمر نحو 900 مليون درهم سنويا عبر بوابة الدفع الالكتروني ولا يتم حفظ المعلومات السرية، إنما ما يحصل هو مرور المتعامل لإنجاز معاملته فقط وهو لا يشكل أدنى خطورة للمتعامل[2]، ووفقاً لإحصاءات نشرتها مؤسسة (IDC[3]) للأبحاث، فقد حققت الإمارات أدنى معدلات القرصنة في الشرق الأوسط، وهي الدولة الوحيدة في المنطقة المصنفة ضمن القائمة العالمية لأفضل 20 دولة أداءً في مجال مكافحة القرصنة[4]، وتم استحداث إدارة المباحث الالكترونية بالقيادة العامة لشرطة دبي لتكون وحدة أمنية لمتابعة القضايا الالكترونية وجمع الأدلة والقبض على مرتكبيها وكذلك تقييم المواقع الحكومية الجديدة

---

(1) قيام مؤسسة الإمارات للاتصالات بصفتها المستضيف والمنظم لعملية الوصول للانترنت بعقد اتفاقيات مع هيئات ومؤسسات مختصة بأمن المعلومات على سبيل المثال اتفاقية مع هيئة أمن المعلومات الدولية لزيادة عقد اختبارات الاعتماد الدولي CISSP لعام 2007 لرفع مستوى القائمين على أمن المعلومات في المؤسسات الحكومية والخاصة وحصولهم على شهادات معتمدة في مجال أمن المعلومات.

(2) "حكومة دبي من التقنية للجميع إلى المواطن الرقمي " مجلة الاتصالات والعالم الرقمي بتاريخ 2009/01/25 العدد 276 تصدر عن مؤسسة الجزيرة للصحافة، الرياض، 2009.

(3) هي إحدى الشركات العالمية المتخصصة في إجراء البحوث العلمية في مجال أنظمة المعلومات والاتصالات وتغطي وسط وشرق أوربا وإفريقيا والشرق الأوسط

(4) "حكومة دبي من التقنية للجميع إلى المواطن الرقمي " مجلة الاتصالات والعالم الرقمي، مرجع سبق ذكره.

ومعرفة مدى تحقق الأمن فيها وإذا كان هناك ثغرات يقوم القسم بتوجيه النصائح والإرشادات للإدارة المعنية لاتخاذ الإجراءات الأمنية المناسبة[1].

رابعا: نماذج تطبيق الحكومة الالكترونية

إن الدوائر الحكومية بدبي كانت سباقة دائما وأبدا لاستقطاب أفضل الممارسات العالمية ونقل أفضل التجارب العالمية واستخدام أفضل ما توصلت إليه التكنولوجيا وإنّ إعلان صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم بتدشين الحكومة الالكترونية لم يكن إعلان بدء استخدام تطبيق الخدمات الالكترونية فهي بدأت منذ عهد بعيد وإنما ليضع استراتيجية شاملة للدوائر والخدمات بالإمارة [2].

فالحقيقة هنا، أن جميع دوائر دبي لديها ما يميزها في تطبيقها للحكومة الالكترونية وقد قمنا بنقل التجارب بالجهات الأمنية للدوائر الحكومية لإمارة دبي من القيادة العامة لشرطة دبي وإدارة الجنسية والهجرة لارتباطها المباشر بصميم الدراسة.

1- تجربة القيادة العامة لشرطة دبي:

لقد كان للقيادة العامة لشرطة دبي حق السبق في إدخال الخدمات الالكترونية وتيسيرها للمتعاملين فكانت الدائرة المتميزة دائما على مستوى دوائر حكومة دبي لإطلاقها للمشاريع الرائدة وتحقيق الرضا من قبل الجمهور[3] ، وكانت السباقة عربيا في تنظيم المؤتمرات واللقاءات العالمية والساعية دوما بنقل أفضل التجارب واستقطاب

---

(1) سعيد محمد الهاجري، ورقة عمل بعنوان "واقع مكافحة الجريمة الإلكترونية في دولة الإمارات "مقدمة للمؤتمر الثالث لإقليم الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، الخاص بمكافحة الجرائم المالية والتقنية الحديثة، **أكاديمية شرطة دبي**، دبي، 2010.

(2) حسن الشيخ، **الحكومة الالكترونية في دول الخليج العربي**، (الإسكندرية: مكتبة الوفاء القانونية، الطبعة الأولى، 2008)، ص95.

(3) يمكن الرجوع إلى قائمة أسماء الفائزين بجائزة دبي للجودة من الأعوام 1998 الى الآن من خلال الموقع التالي http://www.dubaiexcellence.com/Arabic/awards_winners.htm

أفضل الخبرات العالمية[1]، فبوجود إدارة متخصصة للخدمات الالكترونية في القيادة العامة لشرطة دبي كان له كبير الأثر في تطوير هذه التطبيقات ونقلها لبيئة العمل الشرطي وتتويجا لهذه الجهود حصلت القيادة العامة على جائزة أفضل بوابة الكترونية على مستوى الشرق الأوسط لعام 2008[2]، فقد وفرت القيادة العامة لشرطة دبي فور إعلان التحول الالكتروني 35 خدمة الكترونية عبر بوابة حكومة دبي الالكترونية خلال عام 2001 فكانت السباقة دائما.

المعيار الأول: إدارة المحتويات على الانترنت وتطويرها:

يمكن الوصول للموقع الالكتروني بالبحث عنه بأحد محركات البحث بكل سهول ويسر، اختيار اسم الموقع الالكتروني له دلالة www.dubaipolice.gov.ae وقد وفق القائمون على اختيار اسم الموقع ويمكن حفظه بكل سهولة ويسر، يمكن تشغيل الموقع ببيئات متعددة وكذلك يمكننا تشغيله بالقياسات المتوفرة 800 في 600 بكسل أو أكبر من ذلك، وكذلك يتمتع الموقع بسرعة استجابة ممتازة حيث تم اختبار[3] فترة تشغيل الموقع بسرعات مختلفة كما يوضح الجدول التالي(9).

جدول (9) فترة تشغيل موقع شرطة دبي [4]

سرعة الاختبار	الزمن المستغرق
خط اتصال بسرعة 56 كيلوبايت/الثانية	9.60 ثانية
ISDN بسرعة 128 كيلوبايت/الثانية	7.10 ثانية
T1 بسرعة1.44 ميجابت/ثانية	5.30 ثانية

(1) عبدالقدوس عبد الرزاق، "أفضل التطبيقات للعام الخامس"، **مجلة الأمن** العدد398 مارس 2008، القيادة العامة لشرطة دبي، دبي ص3.

(2)"شرطة دبي تحصل على أفضل بوابة عربية"، **مجلة الأمن** العدد402 يوليو2008، القيادة العامة لشرطة دبي، دبي، ص15.

(3) www.submitplus.com موقع الكتروني سبق ذكره.

(4) قام الباحث بتطبيق أداة اختبار لقياس سرعة تحميل الموقع وذلك باختيار سرعات خطوط الاتصال المتوفرة للجمهور ولمناطق مختلفة من العالم، وبعدها قام الباحث بتحليل النتائج وعرضها من خلال الجدول لعمل مقارنة بين سرعات التحميل من جهة وكفاءة الموقع من جهة أخرى.

1. يعتبر من أوائل مواقع الشرطة العربية[1] ويتميز بسرعة التصفح وسهولته وتوفر أنظمة مجانية لتسهيل تصفح الموقع، وتتميز الصفحة الرئيسة بالشمولية والتوافق بين اللغتين العربية والانجليزية ومراعاة المظهر العام والإحساس الجمالي وروعة التخطيط والتصميم والتوافق مع كافة أنظمة التشغيل المتوفرة واهتمام بمحتوى النصوص المنشورة ومراعاة توافقها مع اللوائح والأنظمة وكذلك توفير 99 خدمة الكترونية منها الخدمات المرورية ويمكن من خلالها معرفة المخالفات المسجلة وطرق تسديد الرسوم والغرامات ،وكذلك الخدمات الأمنية منها تقديم طلب الحصول على حسن السيرة والسلوك وخدمة أمن المساكن وغيرها من الخدمات الأمنية والإدارية الأخرى، والجدول رقم(10) يبين الخدمات المتوفرة على الموقع الالكتروني.

جدول (10) الخدمات المتوفرة على الموقع الالكتروني لشرطة دبي [2]

الخدمات الالكترونية المتوفرة على الموقع عام 2009	عددها
الخدمات المرورية	10
الخدمات الأمنية	18
الخدمات الإدارية	41
خدمات أخرى	30
المجموع	99

(1) يعود تاريخ الموقع الالكتروني لشرطة دبي إلى بداية عام 1999م وفي إبريل من عام 2000م تم إطلاق مشروع الحكومة الالكترونية في دبي وهو يعتبر البرنامج الأول على مستوى الوطن العربي فهو يعتبر من أوائل مواقع الشرطة على شبكة الانترنت العربية التي توفر خدمات ضمن باقة الحكومة لالكترونية في ذلك الوقت.

(2) الموقع الالكتروني للقيادة العامة لشرطة دبي –صفحة الخدمات الالكترونية
http://www.dubaipolice.gov.ae/dp/e_services.jsp?num=SRV متوفر بتاريخ 2009/10/10م.

2. عرض جداول المخالفات المرورية والغرامات المستحقة وتقرير الحالة الأمنية وشروط الالتحاق بسلك الشرطة وأرقام هواتف الطوارئ ومراكز الشرطة.
3. ومن أبرز هذه الخدمات خدمة أمن المساكن أثناء سفر أصحابها وإخطار أصحاب السيارات بالمخالفات المسجلة على سياراتهم عبر الهاتف، كذلك خدمة الواب لتمكين المشترك للاطلاع عبر هاتفة المتحرك على بيانات السيارة التي يرغب في شرائها للحد من بيع السيارات المسروقة.
4. توفر القيادة العامة لشرطة دبي برامج التوعية عبر الانترنت من خلال نشر مطبوعات القيادة وإصدارات الجودة الشاملة ومركز دعم اتخاذ القرار وكتيب إرشادات مرتادي الشواطئ والتحذير من أساليب الجرائم المستحدثة(1).
5. نفذت القيادة العامة لشرطة دبي حملة "التقنية طريقنا...رافقتك المعرفة" من أجل تعريف الجمهور بالخدمات الالكترونية المقدمة، وجرى نشر الحملة من خلال إقامة مركز للتوعية في المراكز التجارية بتوفير أجهزة وخدمة الانترنت وتوزيع ألفي قرص مدمج بالخدمات المقدمة، والقيام بحملات لاستطلاع رأي الجمهور في خدمات الشرطة الالكترونية(2).

المعيار الثاني: إدارة الخدمات الالكترونية وتطويرها

اعتمدت القيادة العامة لشرطة دبي ثلاثة محاور في مجال تطوير خدماتها الالكترونية تتمثل في تقديم الخدمات عبر الانترنت لتمكين المتعاملين من إنهاء معاملاتهم على مدار السنة وبلغ عدد الخدمات المقدمة بنهاية 2001 (35) خدمة مقارنة ب99 خدمة بنهاية 2008م، تقديم الخدمات عن بعد بواسطة تقنية الوسائط

---

(1) الموقع الالكتروني للقيادة العامة لشرطة دبي –صفحة الخدمات الالكترونية http://www.dubaipolice.gov.ae/dp/e_services.jsp?Page=1030متوفر بتاريخ 2009/10/10م.

(2) خدمات الكترونية جديدة، **مجلة الأمن**، العدد409 فبراير 2009، القيادة العامة لشرطة دبي، دبي، ص23.

المتعددة ومن أهم هذه الخدمات خدمة الاستفسار عن المخالفات عبر الهاتف 2685555، وخدمة الفاكس المروري لإرسال المخالفات آليا للمشتركين حيث بلغ عدد الفاكسات المرسلة للمشتركين بهذه الخدمة لعام 2008م 234809 فاكسا بزيادة قدرها 98% عن عام 2007م، وخدمة"حالا" لإبلاغ المشتركين بالمخالفات المسجلة على مركباتهم بواسطة الرسائل النصية sms والتي بلغت الرسائل المرسلة بنهاية عام 2008م 323854 رسالة نصية بزيادة قدرها 95% عن عام 2007 وخدمة الواب WAP وخدمة الدفع الالكتروني[1]، كان لتوظيف التقنيات للقيادة العامة لشرطة دبي أثر كبير في تسهيل الخدمات المقدمة في مراكز تقديم الخدمة، وأهم هذه الخدمات خدمة "مرحبا" لإرشاد المتعاملين بسبل تخليص معاملاتهم عن طريق شاشات اللمس، ويستخدم هذا الخدمة نحو 600 مراجع يوميا، وبلغ عدد المعاملات المنجزة عن طريق الانترنت 12404 معاملة شهريا، وكذلك أدى استخدام تقنية الانتظار الرقمي[2] الذي أسهم في تخفيض زمن إنجاز المعاملة من 18 دقيقة إلى 15 دقيقة.

لقد تم تنفيذ مشروع الانترانت لربط الوحدات التنظيمية بشبكة داخلية ومشروع البريد الالكتروني لتنفيذ المراسلات بين الوحدات ومشروع إدارة بلا أوراق بتحويل المراسلات الورقية إلى مراسلات الكترونية ومشروع توثيق البيانات واسترجاعها آليا ومشروع الخارطة الالكترونية في غرفة العمليات المركزية لتحديد أقرب دورية للوصول لمكان الحدث ومشروع البصمة الالكترونية ومشروع أمن الفنادق لربط الجهة الأمنية المختصة لجميع الفنادق والشقق المفروشة في إمارة دبي لرصد حركة النزلاء آليا ومشروع الإنذار الالكتروني المبكر لربط البنوك ومحلات الصرافة بغرفة العمليات.

---

(1) خدمات الكترونية جديدة، **مجلة الأمن**، العدد409 فبراير 2009، القيادة العامة لشرطة دبي، دبي، ص23.

(2) تقنية الانتظار الرقمي أو Q-system هي تقنية لتنظيم عملية الدور بالأماكن التي تشهد عدداً كبيراً من المراجعين.

http://www.dubaipolice.gov.ae/dp/english/e_services.jsp?Page=A26&Id=1954&num2=NWS&num=NWS&mainlayid=195

المعيار الثالث: إدارة أمن المعلومات وتطويرها.

تعد قضية أمن المعلومات على شبكة الانترنت من أهم القضايا في مجال التحـــول الالكتروني وفي هذا المجال فقد أولت القيادة العامة أهمية لأمن المعلومات وذلك باتباع ما يلي: [1]

- تتولى الإدارة العامة للخدمات الالكترونية تطبيق وتوثيق سياسة أمن وحمايـــة شبكة المعلومات المعتمدة وإجراء مراقبة دورية شاملة للاحتياجات الأمنية.
- اعتماد نظام أمن وحماية الشبكات والمعلومات وتخصيص شفرة سرية لدخول كل مستخدم إلى قاعدة البيانات وتغييرها كل تـــسعين يومـــا وإعـــادة تقيـــيم الصلاحيات الممنوحة كل اثني عشر شهرا.
- تطبيق الأحكام واللوائح التنفيذية والتأديبية على المخالفين لنصوص النظام
- اعتماد المقياس العالمي bs7799[2] في إدارة نظام أمن المعلومات.
- تشكيل اللجنة الدائمة لأمن وحماية المعلومات وتحديد مهامها.

نفذت القيادة العامة لشرطة دبي مجموعة من المبادرات والبرامج للتوعية للحد من الأخطار التي تهدد أمن المعلومات كعقد مجموعة دورات نوعية شارك فيها العديد من الموظفين كما شاركت في خمسة مؤتمرات وندوات علمية.

وفي مجال تعريف المجتمع بأخطار حوادث أمن المعلومات جرى إعداد 23 بحثا ودراسة وتم توزيعها على 152 جهة داخل الدولة وخارجها وتم إصدار كتاب الإطار العام للتجارة الالكترونية لتقييم المخاطر التي تهدد أمن المعلومات وذلك عن طريق تطبيق نظام SECURITY RISK ASSESSMENT وإجـــراء تقيـــيم شـــهري

---

(1) شكيب مثنى أحمد، "الخدمات الإلكترونية لشرطة دبي تبهر زوار معرض جيتكس 2008" ، **مجلة الأمن** العدد 406، نوفمبر 2008م ، القيادة العامة لشرطة دبي، دبي،ص25.

(2) BS7799 (BS7799-2:2005) هو مقياس بريطاني لأفضل التطبيقات العالمية في مجال أمن المعلومات وفي الإصدار الجديد تم اعتماد تغيير الاسم إلى ISO27001:2005 ليكون احد المقاييس العالمية المعتمدة في مجال أمن المعلومات.لمزيد من المعلومات يمكن زيارة الموقع الالكتروني http://www.itgovernance.co.uk/bs7799.aspx 2009/8/4.

للأخطار المتوقعة بواسطة شركة متخصصة. كما أنشئت وحدة متخصصة بالتحقيق في جرائم الكمبيوتر وانتداب خبراء لتقييم الأضرار الناجمة الحوادث أمن المعلومات.

2- إدارة الجنسية والإقامة في دبي:

في عام 1971م تأسست إدارة الجنسية والإقامة في دبي، وهي إحدى الوحدات الإدارية الإقليمية التابعة للإدارة العامة للجنسية والإقامة بوزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة، فقبل عام 2001 لم يكن في إدارة الجنسية والإقامة تصور كامل حول منظومة الخدمات الالكترونية، حيث كان هناك بعض الخدمات غير المترابطة تخدم بعض العملاء مثل طيران الإمارات وبعض الشركات الكبيرة في إمارة دبي، وكان هناك حاجة حقيقية لتكامل تلك الأنظمة بالإضافة للرغبة في تقديم الخدمات لشريحة أكبر من عملاء إدارة الجنسية والإقامة، وفي الوقت الحالي تقدمت الإدارة في مجال تقديمها للخدمات الالكترونية حيث اتسمت تلك الخدمات بالتنوع والدقة والسرعة في الأداء وفقا للاستراتيجية الحكيمة للحكومة الرشيدة، بتقديم كافة وسائل سبل العون والراحة للجمهور والمتعاملين[1].

المعيار الأول: تطوير المحتويات على شبكة الانترنت:

بعد دراسة شاملة والاستعانة بتوصيات أحد بيوت الخبرة العالمية جاء تصميم موقع إدارة الجنسية والإقامة في دبي www.dnrd.ae على شبكة الانترنت ملبيا لاحتياجات المتعاملين، ويوجد شعار وزارة الداخلية مما يضفي على الموقع الطابع الرسمي، ويتميز أيضا بدقة وتنظيم محتوياته وسهولة التنقل بين صفحاته وتوفره بلغتين العربية والانجليزية وسهولة عنوانه، ويمكن الوصول للموقع الالكتروني بالبحث عنه بأحد محركات البحث بكل سهولة ويسر، واختيار اسم الموقع الالكتروني له دلالة

---

(1) عبدالفتاح بيومي حجازي، **الحكومة الالكترونية بين الوقع والطموح**، (الاسكندرية، دار الفكر الجامعي، 2008)، ص579.

وقد وفق القائمون على اختيار اسم الموقع ويمكن حفظه بكل سهولة ويسر(1)، ويوجد به خاصية البحث داخل محتويات الموقع ويمكن تشغيله ببيئات متعددة وكذلك يمكننا تشغيله بالقياسات المتوفرة 800 في 600 بكسل أو أكبر من ذلك، وكذلك يتمتع الموقع بسرعة استجابة جيدة حيث تم اختبار(2) فترة تشغيل الموقع بسرعات مختلفة كما يوضح الجدول التالي (11).

جدول (11) فترة تشغيل موقع وزارة الداخلية الاماراتية (3)

سرعة الاختبار	الزمن المستغرق
خط اتصال بسرعة 56 كيلوبايت/الثانية	38.26 ثانية
ISDN بسرعة 128 كيلوبايت/الثانية	22.37 ثانية
T1 بسرعة 1.44ميجابت/ثانية	10.97 ثانية

ويتضمن الموقع وسائل التواصل من بينها خدمة المحادثة والشكاوى الالكترونية والبريد الالكتروني والهواتف، ويوجد تاريخ لآخر تحديث للموقع في أسفل الصفحة الرئيسية، وفي سبيل تطوير وتدريب العاملين لدى إدارة الجنسية على مستويات الجودة فقد انضمت مع بداية تطبيق الحكومة الالكترونية في إمارة دبي إلى عضوية لجنة التدريب الموحدة التي شكلتها حكومة دبي لتدريب المتعاملين على الخدمات الالكترونية، واعتمدت إدارة الجنسية والإقامة منهجا لتحديث موقعها الالكتروني بشكل يومي وعينت فرقا للمتابعة والتحديثات وتطبيق رقابة صارمة لضمان جودة المواد المعروضة وتناسقها وانسجامها.

(1) انظر الموقع الالكتروني لدائرة الجنسية والإقامة بإمارة دبي على الموقع الالكتروني www.dnrd.ae المتوفر بتاريخ 2009/9/14م.

(2) www.submitplus.com موقع الكتروني سبق ذكره.

(3) قام الباحث بتطبيق أداة اختبار لقياس سرعة تحميل الموقع وذلك باختيار سرعات خطوط الاتصال المتوفرة للجمهور ولمناطق مختلفة من العالم، وبعدها قام الباحث بتحليل النتائج وعرضها من خلال الجدول لعمل مقارنة بين سرعات التحميل من جهة وكفاءة الموقع من جهة أخرى.

وحتى هذا الوقت تمكنت إدارة الجنسية والإقامة من إنجاز أكثر من 60% من معاملاتها بشكل الكتروني وفي طريقها للتحول بشكل كامل بحلول عام 2011م[(1)].

المعيار الثاني: تطوير الخدمات الالكترونية وإدارتها:

أتاح الموقع الالكتروني لإدارة الجنسية والإقامة في دبي فرصة للمتعاملين إمكانية تقديم معاملاتهم ومتابعتها مباشرةً عبر الأنظمة والخدمات الالكترونية المتاحة على الانترنت طوال ال24 ساعة يوميا، مما أدى بلا شك إلى اختصار الوقت وعدد مرات التردد على مبنى إدارة الجنسية والإقامة، وكذلك خدمة التأشيرات الجديدة عبر الهاتف المحمول حيث بلغ عدد التأشيرات الالكترونية الصادرة عبر الهاتف المحمول خلال شهرين من بدء إطلاق الخدمة 116 تأشيرة[(2)]، والخدمات المتوفرة على الموقع الالكتروني بلغت حتى الآن 304 خدمات وهي في تطور مستمر.

وكذلك خدمة تقديم الطلب للخدمات الكترونيا E.FORM وهي خدمة تتيح للمستفيدين منها تقديم طلبات الخدمات مباشرة عبر شبكة الانترنت بحيث يحصل المستفيدون على نموذج طلب أذونات الدخول عبر الانترنت، ثم يقوم بتعبئته ومن ثم إعادته إلى الإدارة من خلال الانترنت، قد تنوعت إدارة الجنسية والإقامة في تقديم خدماتها الالكترونية عبر منافذ أخرى مثل أكشاك الانترنت في الأماكن العامة والخدمة الناطقة عبر الهاتف المجاني 8005111 أو عبر مركز الاتصال[(3)].

وتعتبر مبادرة البوابة الالكترونية E.gate التي تم إطلاقها في مطار دبي الدولي حلقة مهمة من سلسلة المبادرات الالكترونية التي تقوم إدارة الجنسية والإقامة بإطلاقها، حيث يعد نظام البوابة الالكترونية الأول من نوعه في الشرق الأوسط ومن الأنظمة الحديثة والجديدة على مستوى العالم، ويعتبر مشروعًا رياديًا يهدف إلى تجنب

(1) التقرير السنوي 2008، الإدارة العامة للإقامة و شؤون الأجانب – دبي، دبي، 2009 ص15.

(2) التقرير السنوي 2008، الإدارة العامة للإقامة و شؤون الأجانب – دبي، دبي، 2009، ص21.

(3) التقرير السنوي 2008، الإدارة العامة للإقامة و شؤون الأجانب – دبي، دبي، 2009، ص22.

تأخير حركة المسافرين وضبط عمليات الدخول غير القانوني لدولة الإمـــارات مـــن خلال التصميم المبتكر للبوابة الذي يمنع حدوث عمليات انتحال الشخصية من خـــلال البطاقة الذكية الخاصة بكل مسافر (1).

وكذلك نظام " الخدمة الذاتية kiosk" الذي يعتبر الأول من نوعه فـــي المنطقـــة، ويقدم خدمات متكاملة لجميع المتعاملين، تمكنهم من إنجاز كافة أنواع معاملاتهم، عبر جهاز الكتروني واحد، يتيح للمتعاملين إمكانية الاستعلام عن كل من تأشيرات الزيارة والإقامة وطباعتها وطباعة التمديد الخاص بتأشيرة الزيارة، وتقديم الطلب لتجديد جواز السفر للمواطنين، وذلك بسهولة بالغة وسرعة متناهية، مما يوفر الجهد والوقت علـــى المتعاملين، ويلغي حاجتهم لزيارة مبنى الإدارة، وتتوفر الخدمة يومياً وعلـــى مـــدار الساعة(2).

وعلى صعيد الربط مع دوائر أخرى فقد تمكنت إدارة الجنسية والإقامة في دبـــي من ربط خدماتها الالكترونية مع الأنظمة في دوائر أخرى مثل وزارة العمـــل ووزارة الصحة مما وفر على موظفيها من تكرار إدخال المعلومات نفسها وأغنى المتعـــاملين عن الوقوف بالطوابير مرات عدة في كل دائرة كما وفرت على المتعاملين كثيرا من الجهد والوقت واستخدام أوراق الطباعة حيث يقوم العميل بطلب الخدمـــة ومتابعتهـــا الكترونيا دون الذهاب إلى إدارة الجنسية والإقامة لان معاملاته تدخل الكترونيـــا إلـــى النظام الداخلي إلى المعلومات حيث تعالج الكترونيا، وتقوم الدائرة بحفظ ملفات جميع المقيمين في إمارة دبي في برنامج يتولى أرشفة جميع البيانات المتعلقـــة بالـــشخص المعني، وذلك في ملف واحد، يسهل الرجوع إليه لإنجاز أية معاملة له مع الدائرة(3).

أعدت إدارة الجنسية والإقامة في دبي خطة شاملة لتسويق خـــدماتها الالكترونيـــة لإعداد خطة شاملة لترويج خدماتها في أوساط المتعاملين عبر القيام بحملات إعلامية

---

(1) حسن الشيخ، مرجع سبق ذكره، ص100.

(2) التقرير السنوي 2008، الإدارة العامة للإقامة و شؤون الأجانب – دبي، دبي، 2009، ص12.

(3) عبدالفتاح بيومي حجازي، مرجع سبق ذكره، ص369.

في الصحف والمجلات بهذا الخصوص وتوزيع ملصقات علـى مواقـع اسـتراتيجية بمدينة دبي ونشر إعلانات في مواقع الكترونية مهمة وشهيرة كموقع MSN Arabia والمشاركة بأوراق عمل بمؤتمرات محلية وإقليمية وعالمية.

تتبع إدارة الجنسية والإقامة في دبي منهجيـة محـددة لتقيـيم جـودة خـدماتها الالكترونية واختبارها تبدأ بمرحلة تحليل الخدمة حيث يتم تحديد النتائج المرجوة مـن البداية وتتم عملية التحليل والتصميم بأدوات تقنية مناسبة، ثم تأتي مرحلـة مـا قبـل تطبيق الخدمة للمتعاملين حيث يتم اختبار الخدمة الالكترونية ومواكبتها عملها داخليـا ويتم إشراك الموظفين المعنيين في التصميم وتجربة الخدمة التي يتم اختبارها بحضور عدد من المتعاملين ثم يتم عرض الخدمة على لجنـة الحكومـة الالكترونيـة لإبـداء ملاحظاتها، وأخيراً تأتي مرحلة ما بعد التطبيق حيث يتم تقييم الأهداف المرجوة مـن الخدمة مع الموظفين المعنيين في إدارة الجنسية والإقامة ومراجعة مدى الاستفادة مـن الخدمة مع المتعاملين الرئيسين ثم يتم إجراء استطلاعات رأي عبر الانترنـت لتلقـي ملاحظات المتعاملين ومقترحاتهم، وتحرص إدارة الجنسية والإقامة دوريا على إجراء استبيان شامل للموظفين والمتعاملين للوقوف على مدى تحقيق الخدمات الالكترونيـة لإرضائهم واحتياجاتهم كما قامت إدارة الجنـسية والإقامـة بقيـاس أداء الخـدمات الالكترونية وفاعلياتها عن طريق شركات عالمية متخصصة[1].

المعيار الثالث: إدارة أمن المعلومات.

وضعت إدارة الجنسية والإقامة في دبي سياسة أمنية معلوماتيـة شـاملة حـسب أفضل ممارسات في العالم وبالتعاون مع أحد بيوت الخبرة العالمية بحيـث تتـضمن المهمات والمسؤوليات وأمن الحاسوب والهواتـف والـشبكات ومراعـاة مـستويات صلاحية استخدام الخدمات الالكترونية وأنظمة الإدارة الداخلية وصلاحيات الـشركات

---

(1) Australian electronic business network شركة استرالية شبة حكومية متخصصة في تنفيذ برامج تدريب الحكومة الالكترونية.

التي تتعامل معها إدارة الجنسية والإقامة والبريد الالكتروني والأوراق والمستندات واستخدام الانترنت وبرامج التصدي والحماية من الفيروسات، وتم إضافة هيكلية جديدة تمثلت في مكتب أمن المعلومات ولجنة أمن المعلومات وهم يمثلان خط الدفاع الأول في مواجهة الأزمات وحوادث اختراق أمن المعلومات كما اتفقت مع شركة عالمية متخصصة لتقديم حلول جديدة لمراقبة المعلومات وحمايتها دون انقطاع وتوفير أمن البنية التحتية للحكومة الالكترونية، وفي خط التعاون مع حكومة دبي الالكترونية لإضافة خط حماية آخر عبر أنظمة الحماية الخاصة بشبكة الحكومة الالكترونية كما يجري الاحتفاظ بأشرطة ممغنطة كنسخ احتياطية للبيانات توضع خارج مبنى إدارة الجنسية والإقامة وكذلك بنية معلوماتية احتياطية تحاكي معلومات إدارة الجنسية والإقامة من حيث الشبكة والبرامج والبيانات في مكان خارج إدارة الجنسية والإقامة ومكان آخر خارج الدولة وذلك للتحول إليهما في حالة حدوث كارثة قد تؤدي لفقدان شبكة المعلومات لا قدر الله.

وقد قامت إدارة الجنسية والإقامة في سبيل التوعية بأخطاء حوادث أمن المعلومات حيث تم تدريب الموظفين من القياديين والمسؤولين والموظفين المصرح لهم باستخدام الانترنت وقد وزعت كتيبات باللغة العربية والانجليزية لشرح مبادئ أمن المعلومات ووسائل الحماية، وقد قامت إدارة تقنية المعلومات بتحديد صلاحيات استخدام الخدمات الالكترونية ووضع الشروط استخدام خدمتي الانترنت والبريد الالكتروني، وتطبق إدارة الجنسية والإقامة في دبي التقنيات الحديثة للتحكم بعدم وصول المتطفلين والعابثين إلى مستويات تؤثر في أمن المعلومات وذلك مثال ذلك الجدار الناري (firewall)، وكذلك الحال بالنسبة للبوابات الالكترونية فقد تم وصلها كافة بوحدة مركزية لمراقبة العمليات لضمان الحماية الالكترونية القصوى للنظام الذي يتطلب درجة أمنية عالية نظرًا لدقة الأعمال التي يقوم بها، كما يعتبر نظام البوابة الالكترونية نظامًا آليًا شاملا يهدف إلى تعزيز مستويات الخدمات النوعية المقدمة إلى المواطنين والمقيمين والزوار في إمارة دبي في تسريع عمليات الدخول والخروج عبر

مطار دبي الدولي من خلال القراءة الالكترونية لكل المعلومات و البيانات المتعلقة بالمسافرين.

خامسا: الدروس المستفادة من تجربة الحكومة الالكترونية في إمارة دبي:

على الرغم من أن أغلب الدول العربية قد درجت في تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية إلا أن تجربة الحكومة الالكترونية في دبي تعتبر الأقدم وتعتبر أحد النماذج العالمية عند الأخذ بمبادرة تطبيق الحكومة الالكترونية، ونرى أن هناك مجموعة من الدروس المستفادة من هذه التجربة وهي:

1. توحيد الرؤية لمبادرة الحكومة الالكترونية في دبي وتبني القيادة السياسية لهذا المشروع يعتبر أحد المحركات الأساسية لضمان نجاح هذا المشروع.
2. إن توفير المناخ الاستثماري المناسب والتسهيلات الإدارية المقترنة بجودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها الحكومة يعد أهم وأكبر عامل لجذب كبرى الشركات والمصارف العالمية، فقد نجحت دبي في استقطاب عدد كبير من الشركات الكبيرة في المنطقة والعالم ففي عام 2002 كان عدد المنشآت الصناعية17563منشأة وقفزت في 2006 إلى 36448 منشأة صناعية(1).
3. تنويع وسائل تقديم الخدمة الالكترونية مثل الهاتف النقال الذي يستخدم على أوسع نطاق في الوقت الحالي والهاتف المنزلي بالإضافة الى توفير شاشات بالمراكز التجارية أو في مراكز الخدمة العامة وعدم اقتصارها على الخدمات الالكترونية المقدمة بواسطة شبكة الانترنت والذي كان سيشكل نقطة ضعف لمشروع الحكومة الالكترونية وبخاصة في المجتمعات الذي تعاني نقصاً في أعداد المشتركين بالانترنت.

---

(1) النشرات الاقتصادية المتوفرة على مركز دبي للإحصاء على الموقع الالكتروني http://www.dsc.gov.ae/AR/Themes/Pages/Reports.aspx?TopicId=3 بتاريخ 2010/01/06م وهي دائرة حكومية تقوم بإعداد الإحصاءات والمؤشرات الخاصة بإمارة دبي.

4. إنشاء سوق التجارة الالكترونية "تجاري دوت كوم" المتخصص بتوفير فرص التبادل التجاري وتبادل المعلومات حول البضائع بين الدوائر الحكومية في دبي والشركات والمؤسسات المختلفة من خلال بيئة الكترونية آمنة عبر شبكة الانترنت العالمية. وهو ما يساعد الدوائر الحكومية في دبي الحصول على آخر التكنولوجيا وكذلك أفضل الأسعار وبالتالي التقليل من النفقات وتحقيق الرقابة على المال العام مما يكفل له توحيد الموصفات والأنظمة مستقبلا.

الفصل الثالث
تطبيقات الحكومة الالكترونية في مجال الخدمات المرورية

مقدمة :

نتناول في هذا الفصل تطبيقات الحكومة الالكترونية في مجال الخدمات المرورية وهي محل الدراسة الحالية وكيف تم تطبيق أنشطة الحكومة الالكترونية في مجال الخدمات المروري، وما هي الخدمات التي وفرتها الحكومة الالكترونية للجمهور وللمؤسسات الحكومية المختلفة وللقطاع الخاص، ففي المبحث الأول تم استعراض تجربة ولاية نيو ساوث ويلز باستراليا، وفي المبحث الثاني عرضنا تجربة مقاطعة هامبشاير في جنوب المملكة المتحدة، واهتم المبحث الثالث بشرح التجارب العربية في مجال الخدمات المروررية.

المبحث الأول
تجربة ولاية نيو ساوث ويلز باستراليا

قد يكون مشروع أو مصطلح الحكومة الالكترونية وطرق تقديم الخدمات العامة من خلالها جديدة نوعا ما، ولكن وعلى مد البسيطة هناك ممارسات متنوعة وكثيرة

في تقديم خدمات الكترونية بالغة الدقة والجودة وتعمل على اختصار الإجراءات وإتاحة الخدمات للجمهور وتعمل على تقليص عملية التردد إلى أكثر من إدارة للقيام بإنجاز المعاملة الواحدة أو الخدمة في أي مجال من المجالات التي يحتاجها الجمهور، وكذلك هو الحال في مجال خدمات المرور الأخرى، ولقد أسلفنا في بداية هذا الباب أنّ خدمات المرور أصبحت حاجة ماسة وضرورية لتلبية الحاجات المتزايدة لوسائل النقل المختلفة على صعيد التنمية القومية وللحاجة الخاصة لعدد كبير من البشر وأوضحنا أنّ زيادة عدد المركبات ومعه عدد السائقين يتضاعف سنويا وقد يقترب من مجموع جميع البشر في العقود القادمة(1)، فمن هذه الخدمات ما هو على سبيل ترخيص المركبات أو ترخيص السائقين وغيرها من معاملات المرور الأخرى، وفي سعينا لنقل هذه الممارسات آثرنا نقل أفضل هذه التجارب وأعظمها أثرا وأقدمها، ويعود تفضيلنا لهذه التجربة لعدة أسباب:

1. حصول هيئة الطرق والمواصلات على المركز الأول في المواقع الحكومية في نيو ساوث ويلز في تقديمها للخدمات الالكترونية فقد كان لها دور مباشر في وضع برنامج الحكومة للربط الالكتروني connect.nsw(2)
2. كان لها دور قيادي في إنجاح برنامج الحكومة الالكترونية في ولاية نيو ساوث ويلز.
3. تميز التجربة المعروضة في تسجيل وتجديد المركبات وحصول هيئة الطرق من خلال هذا المشروع على الجائزة الذهبية الحكومية في أفضل الممارسات في مجال الحكومة الالكترونية لفئة خدمات الانترنت(3).

(1)Carl Chr. Gabrielsen, OP. CIT. p.14.

(2) Audit Office of New South Wales, delivering services online Roads and Traffic Authority of NEW SOUTH WALES, Sydney , June 2003, P10. available at http, //www.audit.nsw.gov.au.

(3)Audit Office of New South Wales , OP. CIT., P10

استراليا Australia أو ما تسمى كومنولث استراليا Commonwealth Australia وهي من دول العالم الحديثة حيث لا يتجاوز عمرها أكثر من 120 عاماً ويعتبر الأول من يناير عام 1901م هو تاريخ اتحاد كومنولث استراليا، وعاصمتها الوطنية هي كانبيرا Canberra وأكبر مدنها هي مدينة سيدني Sydney ويعيش في العاصمة وحدها أكثر من4,2 مليون شخص، وتتكون من ست ولايات هي[1]:

1. ولاية نيو ساوث ويلزNew South Wales وعاصمتها سيدنيSydney .
2. ولاية كوينزلاند Queensland وعاصمتها برزبن Brisbane.
3. ولاية جنوب أستراليا South Australia وعاصمتها أديليد Adelaide .
4. ولاية تسمانيا Tasmania وعاصمتها هوبارت Hobart .
5. ولاية فيكتوريا Victoria وعاصمتها ملبورن Melbourne.
6. ولاية أستراليا الغربية Western Australia وعاصمتها بيرث Perth.

وتعتبر ولاية نيو ساوث ويلز New South Wales أقدم الولايات الاسترالية وأكثرها اكتظاظاً بالسكان، حيث بلغ عدد سكانها 6,7 مليون نسمة في عام 2005م، وتقع جنوب شرقي أستراليا، ومدينة سيدني هي عاصمة ولاية نيو ساوث ويلز وهي أقدم وأكبر مدن أستراليا، وتعتبر مركزاً اقتصادياً مهماً في البلاد[2].

وتعتبر حكومة نيو ساوث ويلز من الحكومات السباقة لتطبيق الأنظمة الالكترونية الحديثة فقد بدأت بصياغة رؤيتها الالكترونية وذلك بتقديم خدماتها عبر شبكة الانترنت بنهاية ديسمبر 2001م.

ونقوم بعرض تجربة حكومة نيو ساوث ويلز لترخيص المركبات من خلال ثلاثة محاور هي:

أولا: هيئة الطرق والمواصلات بولاية نيو ساوث ويلز.

---

(1) Federal Research Division, **COUNTRY PROFILE**, (AUSTRALIA: Library of Congress, September 2005), PP1-2.

(2)Federal Research Division, OP. CIT. P3.

ثانيا: الأنظمة الالكترونية المتوفرة على الموقع الالكتروني.

ثالثا: نظام تسجيل المركبات الالكتروني.

ونقوم بعرضها بالتفصيل :

- **هيئة الطرق والمواصلات بولاية نيو ساوث ويلز**

تم إنشاء هيئة الطرق والمواصلات في ولاية نيو ساوث ويلز في عام 1989م تحت مسمى إدارة النقل، وتقع تحت مسؤولياتها الطرق الرئيسية وكذلك عربات النقل العمومي وكذلك تنظيم وتسير المرور، حيث إن عملها يرتكز على:

1. إدارة شبكة الطرق للحفاظ على انسيابية الطرق بشكل دائم.
2. الحفاظ على سعة استيعاب الطرق وتقديم الحلول.
3. تسجيل وتجديد المركبات.
4. اختبار السائقين الجدد وتجديد الرخص.
5. الحفاظ على سلامة مرتادي الطرق.

وقد صاغت رؤيتها لتلبية متطلبات الجمهور لتكون "نظام نقل أمن ومستدام"[(1)]، وفي نهاية 2008م كان عدد رخص السواقة المسجلة أكثر من 4,6 مليون رخصة وعدد المركبات المسجلة أكثر من 5,2 مليون مركبة، و بها أكثر من 17 ألف كم من الطرق الداخلية في الولاية وأكثر من 42 ألف كم من طرق السريعة للربط بين الولايات الأخرى، وتدير 5051 جسراً وقناة مائية و3690 إشارة مرور، وتعتبر هيئة الطرق والمواصلات RTA أولى الهيئات الحكومية والسباقة لتحقيق هذه الرؤية نظرا لبداياتها المبكرة منذ أن بدأت بتقديم خدماتها الالكترونية عبر شبكة الانترنت في عام 1998م بتطبيق أحدث الأنظمة الالكترونية وأسهلها[(2)]، فقد حاز الموقع الالكتروني لهيئة الطرق والمواصلات بثاني أكثر موقع الكتروني زيارة في عام 2003م،

---

(1) Roads and Traffic Authority, **RTA Annual Report 2008**, (Sydney,RTA, 2008), P4.

(2) Audit Office of New South Wales, OP. CIT., P2.

وحصلت كذلك على المركز الأول في المواقع الحكومية في نيو ساوث ويلز في تقديمها للخدمات الالكترونية فقد كان لها دور مباشر في وضع برنامج الحكومة للربط الالكتروني connect.nsw مما أعطاها دورا قياديا في إنجاح برنامج الحكومة الالكترونية في ولاية نيو ساوث ويلز، وقد حصلت على الجائزة الذهبية الحكومية في أفضل الممارسات في مجال الحكومة الالكترونية لفئة خدمات الانترنت وذلك عن تقديم خدماتها في تسجيل وتجديد المركبات عن طريق شبكة الانترنت، والجائزة البرونزية في 'تقديم الخدمات' لفئة التركيز على العملاء، كما لعبت دورا هاما في نطاق مبادرات الحكومة الالكترونية[1] ،كما حصلت في آخر استبيان مايو 2008م على نسبة 93% من رضا المتعاملين[2]، كما يفيد تقرير الإنجازات السنوي لعام 2008م عن زيادة وتوسعة كبيرة في تقديمها لخدماتها عبر الانترنت فهناك أكثر من 78% من الأنظمة الالكترونية الخاصة بها موجودة عبر الموقع الالكتروني على شبكة الانترنت وتقوم بتقديم خدماتها بشكل مباشر للجمهور والهيئات الحكومية الأخرى والقطاع الخاص، وقد أدى اهتمام الهيئة بزيادة وسائل وصول العملاء للخدمات المطلوبة واختيار طرق إنجاز معاملاتهم حسب إمكاناتهم وذلك بتوفير عدة طرق منها[3]:

1. عن طريق الوصول لمراكز الخدمة بهيئة الطرق والمواصلات والمنتشرة في أنحاء الولاية.
2. عن طريق الوصول للموقع الالكتروني للهيئة myRTA.com على شبكة الانترنت.
3. عن طريق الاتصال الهاتفي بمركز الاتصال الخاص بهيئة الطرق.

(1)Audit Office of New South Wales , OP. CIT., P10

(2)Roads and Traffic Authority, OP. CIT., PP87-88.

(3)Audit Office of New South Wales , OP. CIT, P21

4. عن طريق أكشاك الخدمة الذاتية الموجودة في ستة مواقع موزعة بأنحاء الولاية.
5. عن طريق 130 معرضاً و وكالة بيع للسيارات.
6. عن طريق هيئة البريد.

وقد سجل موقع هيئة الطرق والمواصلات الالكتروني بولاية نيو ساوث ويلز WWW.MyRta.com أكثر من 16 مليون زائر بزيادة أكثر من 17% عام 2007م، ويوضح التقرير السنوي لعام 2008م مدى الزيادة في عدد المعاملات الالكترونية التي أنجزت بواسطة شبكة الانترنت في عام 2008م فقد زادت من 15,5% في نهاية يونيو 2007م إلى 23,6 % بحلول نهاية يونيو 2008م، ويشمل هذا الإحصاء ما يقرب من 26% من تسجيل وتجديد للمركبات[1]، وذلك عبر الموقع الالكتروني الخاصة بالهيئة حيث يمكن للجمهور الدخول إلى WWW.Myrta.com في أي وقت وذلك :

1. للاستعلام عن المستندات والإجراءات المطلوبة لإتمام المعاملات.
2. لتسجيل أو تجديد المركبات.
3. تخصيص لوحة أرقام مميزة لمركباتهم.
4. التقدم للحصول على رخصة القيادة.
5. حجز موعد لاختبار رخصة القيادة.
6. تغيير البيانات الخاصة بالمستخدم.
7. إضافة بيانات جديدة.
8. طباعة نسخة من سجل السائق.

(1) Roads and Traffic Authority, OP. CIT., P92.

9. استعلام عن النقاط السوداء التي احتسبت ضد السائق لارتكابه مخالفات مرورية كالسرعة الزائدة وعدم ربط حزام الأمان وغيرها من المخالفات الأخرى.(1)

- **الأنظمة الالكترونية المتوفرة على الموقع الالكتروني:**

1. نظام التسجيل الالكتروني myE-Toll:

يسمح هذا النظام بتنظيم عملية الانتساب والتسجيل للحصول على أحقية الولوج لدى موقع هيئة الطرق والمواصلات، وكذلك الحصول على التنبيهات والأخبار اللازمة بواسطة عنوان البريد الالكتروني المسجل مما يساعد على الحصول على الخدمات التالية:

أ- التسجيل في النظام الالكتروني والحصول على صلاحيات لإنجاز المعاملات وإجراء عمليات على البيانات المخزنة وذلك وفق قواعد محددة.

ب- الوصول للحساب الخاص وإجراء عمليات الدفع للخدمات المختلفة.

ج- تسجيل للخدمات المباشرة المتوفرة على الموقع الالكتروني.(2)

2. نظام حجز مواعيد الفحص myTests:

نظام الكتروني يتيح للأشخاص المسجلين ولديهم أحقية الولوج للوصول لمعلومات ومواعيد الفحص وحجز الموعد الملائم لإجراء الفحوص المختلفة وذلك بواسطة الموقع الالكتروني، مما يسهل على المتعامل الدخول على الموقع الالكتروني من أي مكان وفي أي وقت تتوفر فيه إمكانية الوصول للموقع الالكتروني واختيار موعد تقديم

---

(1) الموقع الالكتروني لهيئة الطرق والمواصلات بولاية نيو ساوث ويلز http://www.rta.nsw.gov.au/myrta/index.html بتاريخ2010/04/10م

(2) الموقع الالكتروني لهيئة الطرق والمواصلات بولاية نيو ساوث ويلز http://www.rta.nsw.gov.au/myrta/myetoll/index.html بتاريخ 2010/04/10م

الفحص المناسب وتغيره إن لزم بدون إضاعة الوقت للوصول لاماكن الخدمة المعتادة وفي مواعيد العمل الرسمية.[1]

3. نظام فحص الشاحنات الثقيلة الالكتروني Heavy vehicle online services:

إن نظام فحص الشاحنات يختلف نوعا ما لان عملية الفحص لا تتم في موقع الهيئة وإنما يقوم فريق الفحص والترخيص بتحديد مواعيد وأوقات الفحص ووضعها على الموقع الالكتروني الخاص بالهيئة وإن نظام الشاحنات الثقيلة الالكتروني يتيح لأصحاب هذه المركبات اختيار مكان وتاريخ الفحص المناسب والتعديل على الموعد إن لزم ذلك ودفع الرسوم المقررة لذلك وبعدها يقوم فريق الفحص بالتوجه لإجراء عمليات الفحص في الموعد المحدد[2].

4. فحص السلامة الالكتروني e-Safety Check:

إن من قواعد السلامة المعتمدة لدى الهيئة هي تطبيق فحوص السلامة لجميع المركبات، إذا لم تكن معفاة لشروط معينة، يتطلب إجراء عمليات الفحص، على أن تتقدم لمحطات الفحص المعتمدة لاستخراج تقرير عن سلامة المركبة، ويكون عادة نموذجا بلون مميز لإثبات أن المركبة قد مرت على لجنة الفحص المعتمدة وتم التأكد من معايير السلامة المطلوبة ولا يمكن إتمام عمليات التسجيل للمركبة إلا بعد إبراز هذا النموذج وتكون نتيجة الفحص إيجابية وقد كانت تتم هذه العملية بشكل يدوي، ولكن قامت الهيئة في عام 2008م باتخاذ عدد من التدابير لميكنة عمليات التسجيل والفحص وجعلها أكثر سهولة ومرونة فقد تم استحداث نظام ربط الكتروني بين مراكز الفحص وهيئة الترخيص بحيث يتم إشعار الهيئة مباشرة بنتيجة الفحص مما أدى إلى

---

(1) الموقع الالكتروني لهيئة الطرق والمواصلات بولاية نيو ساوث ويلز
http://www.rta.nsw.gov.au/myrta/mytest/index.html بتاريخ 2010/04/10م

(2) الموقع الالكتروني لهيئة الطرق والمواصلات بولاية نيو ساوث ويلز
https://ols2.rta.nsw.gov.au/ibs/ بتاريخ 2010/04/10م

زيادة نتائج الفحص التي تم إرسالها إلى هيئة الطرق والمواصلات الكترونيا من قبل محطات الفحص المرخص لها بنسبة 100% مما قدم وفرا للمال والوقت للمتعامل والهيئة.[1]

5. التصاريح الالكترونية e-Permits:

في نهاية عام 2007م تم إضافة خدمة التصاريح الالكترونية e-Permits على الموقع الالكتروني للهيئة، ويستفيد من هذه الخدمة مجموعة من الجمهور الذين يحتاجون إلى تصاريح خاصة لنقل حمولة كبيرة الحجم تأثر في حركة السير والمرور وتحتاج إلى ترتيب مسبق واحتياطات أمنية مختلفة، وهذه الأحمال يمكن أن تتراوح من المنازل المتحركة أو لقطعة كبيرة من المنشآت الصناعية وآلات التعدين، حيث يتم إرسال طلب التصريح مع بيان خط الرحلة ونوع الحمولة ومن ثم يتم عرض هذا الطلب على لجنة الطرق للبت فيه واختيار أفضل وأنسب الأوقات للمرور واختيار أفضل المسارات التي يمكن السير بها مع الأخذ بالاعتبارات الخاصة بالحمولة، ومن ثم يتم الرد الكترونيا على صاحب الطلب لإتمام الإجراءات ودفع الرسوم، وقد سجلت هذه الخدمة تطورا منذ إنشائها، حيث تم تسجيل أكثر من 30% من هذه التصاريح يتم طلبها عن طريق الموقع الالكتروني للهيئة حسب التقرير السنوي لعام 2008م[2].

6. نظام اللوحات الالكتروني:

وهو نظام الكتروني يتضمن مجموعة من الخدمات منها الخاصة ب:

أ. طلب وتصميم لوحة مركبة حسب اختيار مالك المركبة.

ب. استبدال أو تغيير أو إعادة لوحة مركبة.

ج. استلام لوحة مركبة مسجلة.

د. عمل صيانة للوحة مركبة.

---

(1)Roads and Traffic Authority, OP. CIT., P92.

(2)Roads and Traffic Authority, OP. CIT., P93.

ه. تسجيل فقدان أو سرقة لوحة[1].

نظام تسجيل المركبات الالكتروني:

قامت هيئة المواصلات بتكوين شراكات مع مجموعة من الهيئات والمؤسسات بهدف تطوير عدد من الأنظمة الالكترونية المشتركة المباشرة والتي من شأنها تسهيل عملية تسجيل وتجديد المركبات منها:

1. **نظام وكالات السيارات و معارض البيع Dealer Online :**

كان في السابق على المشتري للمركبة استلام أوراق البيع والجمارك من وكالة السيارات والتوجه لهيئة الطرق لإجراء عملية تسجيل المركبة واستلام لوحات المركبة ومن ثم العودة مرة أخرى للوكالة لاستلام مركبته، ولكن مع النظام الحالي يسمح لهذه الوكالات بتسهيل عمليات تسجيل المركبات للمشترين بدون مغادرة المشتري أو المركبة نفسها لشركة السيارات وذلك يتم عبر الموقع الالكتروني الخاص بالهيئة مع تمكين الموظفين في هذه الوكالات بعد إخضاعهم للتدريب المناسب من إجراء العمليات الضرورية وفق قواعد محددة[2].

2. **نظام التأمين الالكتروني e-greenslip :**

في السابق كان على المؤمن للمركبة الوصول لشركة التأمين وإتمام عملية التأمين ومن ثم والتوجه لهيئة الطرق لتقديم مستندات تثبت إتمام عملية التأمين حتى يتم إدخالها في النظام الالكتروني وإتمام تسجيل أو تجديد المركبة، ولكن مع النظام الحالي وهو نظام الكتروني مخصص لشركات التأمين المرخصة والمعتمدة من قبل هيئة الطرق والمواصلات، حيث يمكن هذا النظام المستخدمين من شركات التأمين من الوصول لقواعد البيانات الخاصة بقسم التأمين وتعديل بيانات التأمين الكترونيا الخاصة

---

(1) الموقع الالكتروني لهيئة الطرق والمواصلات بولاية نيو ساوث ويلز http://www.myplates.com.au/ بتاريخ 2010/04/10م

(2) Audit Office of New South Wales, OP. CIT, P58.

بالمركبة والمسجلة بهيئة الطرق والمواصلات وذلك لإتمام عملية تسجيل أو تجديد المركبة دون وصول المؤمن أو من ينوب عنه فعليا لمقر الهيئة[1].

3. نظام الفحص الالكتروني e-safety check

وهو نظام الكتروني مخصص لمحطات الفحص المعتمدة المرخصة والمعتمدة من قبل هيئة الطرق والمواصلات، حيث يمكن هذا النظام المستخدمين من محطات الفحص من الوصول لقواعد البيانات الخاصة بقسم فحص المركبة وإضافة نتيجة الفحص الكترونيا الخاصة بالمركبة والمسجلة بهيئة الطرق والمواصلات وذلك لإتمام عملية تسجيل أو تجديد المركبة دون قيام صاحب المركبة أو من ينوب عنه للوصول لمقر الهيئة لإثبات نتيجة الفحص.

4. نظام الاستعلام المباشر:

لقد قامت هيئة الطرق والمواصلات بعقد اتفاقيات شراكة مع الهيئات الحكومية المختلفة والتي بموجبها يسمح لأعضاء هذه الهيئات من الوصول لقاعدة البيانات الخاصة بهيئة الطرق والمواصلات واستعراض البيانات المتوفرة للمصرح لهم فقط من الهيئات الحكومية الأخرى والتي يرتبط عملها بشكل مباشر بالمركبات أو السائقين والوصول للبيانات الخاصة بسائقي المركبات أو المركبات نفسها وفق شروط وقواعد محددة وعلى مدار الساعة[2].

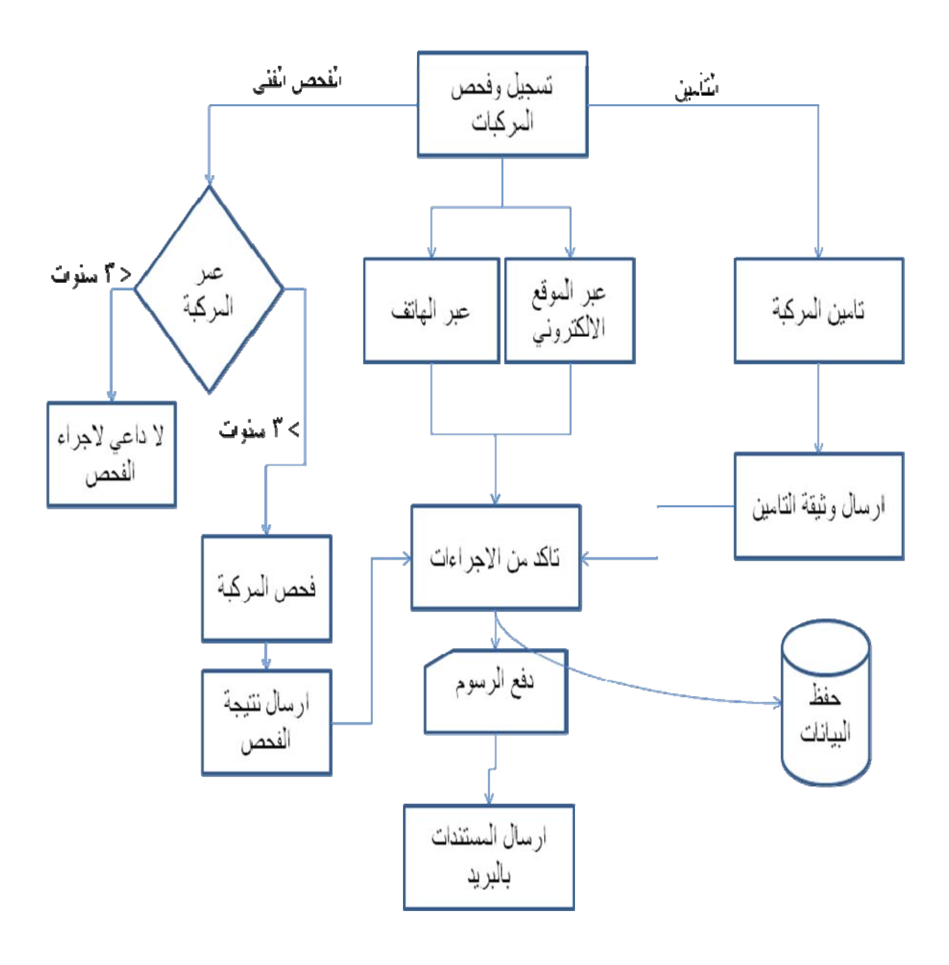
يوضح الشكل رقم (7) سير عملية تسجيل أو تجديد مركبة وفقا للقواعد المتبعة بولاية نيو ساوث ويلز باستراليا والذي يبين أن العملية تمر بثلاث مراحل تكمل بعضها بعضاً[3]:

---

(1)Audit Office of New South Wales, OP. CIT., P15.

(2) Audit Office of New South Wales, OP. CIT., P15.

(3) Audit Office of New South Wales, OP. CIT., P16.



الشكل رقم (7)
نظام تسجيل المركبات الالكتروني

1. المرحلة الأولى فحص المركبة:

لتسجيل أو تجديد مركبة على مالك المركبة أو من ينوب عنه إحضار المركبة لأحد مراكز الفحص المعتمدة لإجراء الفحص الفني وهو خاص للمركبات التي يزيد عمرها على ثلاث سنوات فقط إذا لم تكن معفاة لأسباب معينة، وبعدها يقوم مركز

الفحص بتطبيق إجراءات الفحص ومن ثم إرسال نتيجة الفحص الكترونيا عبر النظـام المشترك الموجود على الموقع الالكتروني الخاص بالهيئة[1].

2. المرحلة الثانية تأمين المركبة:

يقوم مالك المركبة بالتوجه لإحدى شركات التأمين المعتمدة لدى هيئـة الطـرق والمواصلات لإجراء عملية التأمين على المركبة ولإجراء عملية التسهيل إتاحة الهيئة للمستخدمين من شركات التأمين التعديل على بيانات التأمين ومن خلاله يستطيع مالك المركبة أو من ينوب عنه متابعة إجراءات التسجيل أو التجديد للمركبة.

3. المرحلة الثالثة التسجيل:

إن مرحلة تسجيل مركبة جديدة أو تجديد مركبة حالية هي مرحلة تالية للمراحـل السابقة، ويمكن إتمام عملية التسجيل أو التجديد للمركبة بواسطة مجموعة مختلفة مـن الطرق، ويمكن لمالك المركبة اختيار أنسبها وأيسرها له منها:

أ. في أكثر من **130** محطة تسجيل خاصة بهيئة الطرق والمواصلات.

ب. في أكثر من **39** وكالة للسيارات أو بواسطة البريد.

ج. في واحدة من أربعة مراكز حكومية مختلفة.

د. بواسطة الهاتف عن طريق مركز الاتصال ونظام الرد الآلي.

ه. بواسطة الموقع الالكتروني.

ويتم في هذه المرحلة التأكد من إتمام المرحلتين السابقتين ومن الممكـن متابعـة الإجراءات ذاتيا عن طريق الموقع الالكتروني بحيث يقوم المالك بالدخول على الموقع الالكتروني واختيار نوع المعاملة المطلوبة وبعدها يقوم النظام الكتروني بالتأكـد مـن استيفاء المتطلبات وتحديد قيمة الغرامات والرسوم وإتمام العملية[2].

---

(1) Audit Office of New South Wales, OP. CIT., P14.

(2) Audit Office of New South Wales, OP. CIT., P15.

المبحث الثاني
تجربة مقاطعة هامبشاير في جنوب المملكة المتحدة

إن التنمية الاقتصادية والاجتماعية تزيد من حضرية المجتمع المدني على المستويات المادية والمهنية والصحية والتعليمية والتجارية والصناعية، مما تولّد حاجة ماسة لزيادة الطلب وكثافة استخدام وسائط المواصلات الحديثة والمعاصرة مثل وسائط النقل العام والقاطرات تحت الأنفاق وعلى سطح الأرض وسيارات النقل الخاص والحافلات والشاحنات وسواها، وهذا أبرز متطلبات الحياة العصرية الحضرية، التي بدورها تفرز مشكلات مرورية تعيق حركة الناس في شرايين المدينة[1].

وحيث إن المدينة كائن حي ينمو شأنها في ذلك شأن الكائنات الحية، والتي كان لابد من أن تتطور عناصر التخطيط العمراني بها، سواء ما يتعلق بالخدمات والمرافق أو ما يتعلق بالحركة والنقل والمواصلات، هذا بالإضافة إلى العوامل والكوارث الطبيعية والتي تزيد عبء تنظيم المرور اليومي إلى عبء أكثر شدة وصرامة وخسائر محتملة في الأرواح والممتلكات، لذلك ركزت الدراسات العالمية في الآونة الأخيرة في قضايا النقل وتنظيم المرور حتى سبقتها لما بعد القطارات السريعة وتعمقت في استخدام شتى العلوم واحدث ما توصلت إليه التكنولوجيا محاولة منها في إيجاد روابط مشتركة لحل مشكلتها المرورية وضمان تحقيق أعلى مستويات النمو الاقتصادي ولضمان سلامة المجتمع وتجنيب العامة خطر الوقوع في دائرة الاختناقات المرورية من جهة وتوفير الهدر في المال العام[2]، ويرجع سبب اختيارنا لتجربة هيئة تنظيم النقل بمقاطعة هامبشاير البريطانية لعدة أسباب أهمها:

---

(1) معن خليل العمر، دراسة بعنوان "التنمية الاقتصادية والاجتماعية وانعكاساتها على حوادث المرور" مقدمة لندوة "حجم حوادث المرور في الوطن العربي وسبل معالجتها"، الرياض، 2005م، ص8.

(2) أحمد كمال عفيفي ورقة عمل بعنوان " التخطيط المروري وعلاقته بالمحيط الجغرافي"، مقدمة لندوة التجارب العربية والدولية في تنظيم المرور، **الجزائر**، 2009، ص1.

1. لها حق السبق في إنشاء أول غرفة مراقبة للمرور تسعى من خلالها تنظيم السير و المرور وفق أحدث أنظمة لتنظيم المرور Intelligent transport systems (ITS)، وكانت من أولى محطات المراقبة التفاعلية على مستوى أوروبا[1].
2. التفوق والتوسع في تطويع واستخدام التكنولوجيا بفضل تخصيص دعم الاتحاد الأوروبي لهذه المقاطعة وبالأخص مدينة ساوث هامبتون لطبيعة هذه المدينة المكتظة في مشروعها بتنظيم المرور والذي أطلق عليه اسم ROMANSE[2].
3. تبني حكومة مقاطعة هامبشاير لأسلوب تسعى من خلاله الاستخدام الأمثل للطرق الحالية، وليس طرح التوسعة وإنشاء الطرق الجديدة كحل سريع ووحيد وذلك للحفاظ على الطبيعة التاريخية للمقاطعة.

ونقوم بعرض تجربة حكومة هامبشاير لترخيص المركبات من خلال ثلاثة محاور هي:

أولا: الخلفية التاريخية لتنظيم المرور بمقاطعة هامبشاير البريطانية.

ثانيا: النظام الالكتروني الشامل لتنظيم المرور بمقاطعة هامبشاير.

ثالثا: كيفية عمل النظام.

أولا : الخلفية التاريخية لتنظيم المرور بمقاطعة هامبشاير البريطانية:

تقع مقاطعة هامبشاير Hampshire County في جنوب انجلترا وتبلغ مساحتها نحو 3700كم^2، ويبلغ تعداد سكانها 1,6 مليون نسمة ويسكن بها أكثر 73 ألف أسرة وتتمتع بالاستقلال الإداري، وتعتبر البوابة الرئيسية للمينائين الرئيسين

(1) Tony Brown, case study of "**Hampshire County Council sees the way ahead clearly with ITISFVD technology**", available at website of Hampshire County Council www.hants.gov.uk, with Document Ref, CS / HANTS1 / 0908

(2) Councilor Melville Kendal, **HAMPSHIRE COUNTY COUNCIL LOCAL TRANSPORT PLAN PROGRESS REPORT**, HAMPSHIRE, 2008 , p4.

ساوثمبتون Southampton وبورتسموث Portsmouth، كما تعتبر مدينة وينشستر Winchester السجل التاريخي لهذه المقاطعة لما شهدت من أحداث تاريخية حاسمة إبان العصور القديمة والتاريخ الحديث، وتغطي شبكة الطرق الوطنية الرئيسة أهم الطرق السريعة بالمقاطعة، بما في ذلك الطرق الاستراتيجية بين العاصمة لندن London وميناء ساوثمبتون Southampton وميناء بورتسموث Portsmouth، وتجمع هذه المقاطعة بين مزيج من المناطق المكتظة بالسكان والمناطق الريفية مما يلزم بوضع الاعتبارات البيئية بعين الاعتبار عند التخطيط لبناء الطرق الجديدة أو إجراء توسعات على الطرق الحالية، مما دفع مجلس مقاطعة هامبشاير إلى زيادة الاهتمام بشبكة الطرق الحالية واستخدامها الاستخدام الأمثل وتثقيف مستخدمي الطريق بدلا من التطلع لبناء طرق جديدة باعتباره الحل الوحيد[(1)]، وإدارة الشرطة في مقاطعة هامبشاير تعتبر ثاني أكبر قوة شرطية بعد شرطة العاصمة في انكلترا وويلز، ويتبعها قطاعات شرطية إقليمية هي :

1. القطاع الأوسط ويسعى للحفاظ على الأمن في مدن فرهام Fareham وغوسبورت Gosport، هافانتHavant و وينشستر Winchester.
2. قطاع جزيرة وايت Wight.
3. القطاعات الشمالية والشرقية ويسعى للحفاظ على الأمن في مدينة بايجنستوك Basingstoke و هامبشاير الشرقية East Hampshire، و هارت Hart و رشمور Rushmoor.
4. قطاع بورتسموث Portsmouth.
5. قطاع ساوثهامبتون Southampton.

(1)Hampshire Local Transport Plan 2011, Initial Stakeholder Consultation November 2009, Hampshire County Council, available at website http://www3.hants.gov.uk.

6. القطاع الغربي ويسعى للحفاظ على الأمن في وادي تست Test Valley و ايستليه Eastleigh والغابات الجديدة[1].

ويتولى مجلس مقاطعة هامبشاير المسؤولية المباشرة على جميع الطرق السريعة داخل المقاطعة، مع استثناء عدد من الطرق منها الطرق العسكرية، والطرق الخاصة التي تدار بشكل منفصل بينما تعتبر وكالة الطرق السريعة بوزارة النقل بالحكومة البريطانية الجهاز التنفيذي في وزارة النقل والمسؤول عن تشغيل وصيانة وتحسين الطرق السريعة الرئيسية في انجلترا والتي تربط بين جميع نواحي البلاد[2].

وتعنى إدارة شبكة الطرق بمقاطعة هامبشاير بالتحكم وإدارة حركة المرور وضمان تيسير وسائل انتقال أمنة ومريحة ليس لسائقي المركبات فقط وإنما للمارة وغيرهم من مستخدمي الطرق المعرضين للخطر، وكذلك تنظيم مواقف السيارات في شوارع المقاطعة، ووضع ضوابط السرعة وحدود السرعة، وتنظيم مواعيد مرور الشاحنات، وتنظيم اللوحات الإرشادية، وتنظيم أماكن ومرافق عبور المشاة، وحماية المجتمع من الآثار السلبية الناتجة عن حوادث واختناقات المرور[3].

وبناء على خطة التطوير القومية في بريطانيا تم إلزام جميع سلطات النقل المحلي، بما في ذلك هيئة تنظيم النقل بمقاطعة هامبشاير، بإعلان خطة النقل المحلي قبل مارس 2011، حيث ستحدد هذه الاستراتيجية تفاصيل خطة تنظيم وسائل السفر والنقل داخل مقاطعة هامبشاير للفترة من 2011 حتى [4]2026، حيث إنها أتمت الخطة السابقة والتي كانت خلال الفترة من 1996 إلى 2010، ولقد تضمنت الخطة جميع السياسات والبرامج لاستثمار النقل بالمقاطعة، وقد احتوت مسودة هذه الخطة

(1)Hampshire Constabulary and Hampshire Police Authority , Policing Plan 2010 – 2013
Summary , available at website www.hampshirepoliceauthority.org.

(2)Hampshire Local Transport Plan 2011, OP. CIT..

(3)Councilor Melville Kendal, OP. CIT., p4.

(4) Hampshire Local Transport Plan 2011, OP. CIT.

مقترح للرؤية الخاصة بالهيئة وهي "نظام نقل أمن وفعال وموثوق به لدعم هامبشاير مزدهرة ومستدامة"، كما احتوت الخطة على خمسة أهداف رئيسة لتطوير وتوسعة أنظمة النقل ووسائله[1] :

1. دعم القدرة التنافسية ونمو الاقتصاد الوطني، من خلال شبكات نقل آمنة وفعالة.
2. الحد من انبعاث غاز ثاني أكسيد الكربون وغيره من الغازات التي تسبب ضرر بالبيئة.
3. المساهمة في تحسين السلامة والأمن والصحة والتحسين في متوسط العمر المتوقع للوفاة عن طريق الحد من خطر الحوادث أو الإصابة أو الأمراض الناجمة عن النقل، وتشجيع أنماط السفر التي تعود بالفائدة على الصحة.
4. تشجيع المزيد من المساواة في الفرص لجميع المواطنين لتحقيق مجتمع أكثر عدالة.
5. تحسين نوعية الحياة بالنسبة لمستخدمي وسائل النقل ولغير مستخدمي وسائل النقل، والترويج لبيئة صحية طبيعية.

ولقد سعت إدارة المرور بمقاطعة هامبشاير دائما للحد من الآثار الضارة لاستخدام المركبات ومعالجة الازدحام، والحد من السرعات العالية، وقضايا انبعاث الغازات الضارة، وهي المسؤولة عن كل الحوادث التي تكون وسائل النقل طرف فيها، بما في ذلك مخالفات السرعة، وعرقلة حركة السير والالتفاف الخاطئ ومخالفة الأوزان وإدارة ومتابعة مواقف السيارات وإصدار المخالفات بحق المركبات المخالفة، وفي أحدث الدراسات لحكومة المقاطعة التي نشرت، حيث أوضحت بوجود زيادة مطردة بوسائل النقل بنسبة 4٪ بحلول عام 2010، و17٪ بحلول عام 2015، و 32٪

(1) Councilor Melville Kendal, OP. CIT., p4.

بحلول عام 2025[1]، وللمقاطعة أعلى نسبة في امتلاك المركبات بحيث 63,5٪ مـن السكان يمتلكون مركبات خاصة بهم حيث إن متوسط امتلاك المركبـات فـي جميـع أنحاء البلاد يمثل 55,3٪ لعدد السكان[2].

ثانيا: النظام الالكتروني الشامل لتنظيم المرور بمقاطعة هامبشاير:

دعت الحاجة في مقاطعة هامبشاير لاتخاذ منهجية استباقية لمواجهة الزيادة المطردة في أعداد المركبات، حيث تم استحداث غرفة مراقبة المرور في عام 1992م وكانت من أولى محطات المراقبة التفاعلية[3]، وتم التركيز على مدينة ساوث هامبتون لطبيعتها المكتظة وبتمويل من الاتحاد الأوروبي أصبحت نموذجا لتقنيات مراقبة وتنظيم المرور على مستوى العالم، وكرواد في مجال مراقبة وتنظيم المرور أصبحت مقاطعة هامبشاير في تطور وتنافس متنامٍ، وقد قامت المقاطعة في سبيل التصدي للازدحامات المرورية بتطوير وتقوية أنظمة شبكة مراقبة الطرق الذكية، ومع ظهور مشروع الحكومة الالكترونية أصبح هناك إلحاح بتوفير أنظمة الكترونية ذات صلة مباشرة وذات فائدة ونفع لجمهور المواطنين بشكل عام ولمستخدمي الطرق بشكل خاص، فتم تطوير النظام حيث أصبح بالإمكان نقل هذه المعلومات مباشرة وبأقصر وقت ممكن إلى أجهزة الملاحة بالمركبات أو على الهاتف المحمول أو وضعها على الموقع الالكتروني على الشبكة العالمية (الانترنت) لتكون في متناول المستخدمين، فمنذ عام 2003 ومقاطعة

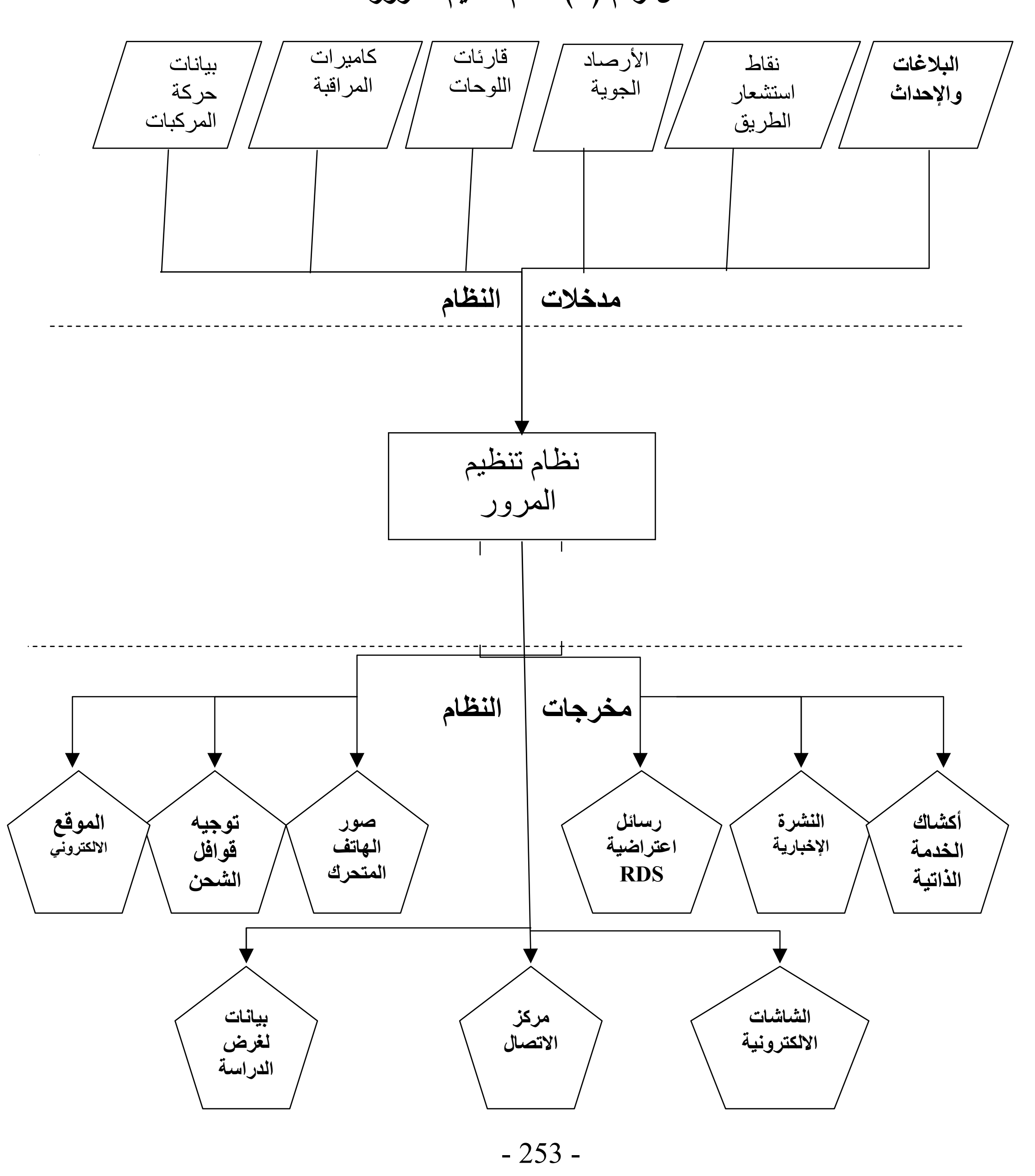
(1) Population and population growth, Hampshire County Council Small Area Population Forecasts/Hampshire County Council Long Term Projections http://www3.hants.gov.uk/planning/factsandfigures/population-statistics.htm 31\03\2010

(2) Rod Eddington, The Eddington Transport Study The case for action, Sir Rod Eddington's advice to Government December 2006, (London: Crown copyright, (2)006) , p7.

(3) Tony Brown, OP. CIT.

هامبشاير تعتبر بيانات هذه الأنظمة مصدراً رئيسياً ومهماً لتخطيط الطرق واتخاذ القرارات في التخطيط لمستقبل شبكة النقل أو إجراء التحسينات عليها، **وقد قام الباحث بإعداد نموذج لتوضيح عمل النظام انظر الشكل التالي رقم (8):**

الشكل رقم (8) نظام تنظيم المرور



وكأي نظام الكتروني يجب تحديد مدخلات النظام و مخرجاته وسوف نقوم بشرحها بالتفصيل في النقاط التالية :

1. مدخلات النظام:

ويقصد بها بالبيانات التي تغذي النظام الالكتروني بواسطة أجهزة الإدخال المحددة، وسوف نقوم بشرحها بالتفصيل:

أ. البلاغات والأحداث الأمنية:

تعتبر البلاغات أو الأحداث التي ترد إلى مركز الاتصال احد واهم مصادر الإدخال للنظام الالكتروني، بحيث يستطيع من خلالها مشرف النظام ومن خلال قراءته لهذه الأحدث تزويد النظام بكل العقبات التي قد تواجه مستخدم الطريق، ومن ثم يقوم النظام باقتراح الحلول البديلة للمسار المؤدي للجهة المقصودة.

ب. نقاط استشعار الطريق Fixed Sensors:

تم زرع نقاط استشعار الكترونية على جوانب الطرق الرئيسة والسريعة بالمقاطعة لمراقبة سرعة انتقال المركبات ومعرفة أماكن الازدحامات، حيث يعتمد هذا النظام على إرسال إشارات تبين سرعة تدفق المركبات المارة في طريق معين إلى جهاز الحاسوب الرئيسي بمركز متابعة حركة المرور حيث يقوم بمعالجة هذه البيانات وتحليلها ومن ثم إشعار المشرفين على النظام بوجود خلل ما على طريق في النقطة المبينة ومن ثم يقوم المشرفون باتخاذ إجراءاتهم نحو إشعار سالكي الطريق بتحويل مساراتهم وإشعار فرق المرور بالانتقال ومباشرة هذا الخلل أو الحادث[1].

ج. نظام الأحوال الجوية:

هو نظام مرافق لنظام مركز متابعة الأحوال الجوية لهيئة الإذاعة البريطانية BBC Weather Centre الذي يغطي أكثر 4000 موقع حول العالم وأكثر من 300

---

(1) Tony Brown, OP. CIT.

موقع داخل بريطانيا وحدها والذي يوفر تحديثاً لبيانات الأحوال الجوية أولا بأول طوال فترات اليوم، وعرض فرص المخاطر المتوقعة ومواقعها والأوقات المحددة حتى يتم أخذ الاحتياطات اللازمة وتوخي الحيطة والحذر، وكذلك تذكير سائق المركبة لما يجب عليه عمله في هذه الظروف وما هي الإرشادات الخاصة في هذه الظروف وما هي التطورات لكل حالة أولاً بأول[1].

د. نظام قراءة لوحة المركبات الآلي (ANPR) Automatic Number Plate Recognition:

هي مجموعة من الكاميرات الرقمية المتخصصة المثبتة على مناطق متفرقة على الطريق بحيث تستطيع هذه الكاميرات تمييز أرقام المركبات وإدخالها على النظام، وهو ذو فائدة مزدوجة فيستخدم من قبل دوريات الطرق لمتابعة المركبات المسروقة وأماكن تواجدها وكذلك المركبات المطلوبة على اختلاف جهة الطلب أمنية أو مرورية أو إدارية، فمن خلال هذا يستطيع النظام التعرف إلى المركبات المطلوبة، فبعد قراءة لوحة المركبة المارة على الطريق ومن أمام جهاز القارئ للوحة المركبة وتمريرها على قائمة المركبات المطلوبة، ومنها يتم إشعار منسقي النظام في دائرة المرور لتعقب المركبة ومكان تواجدها لسهولة إلقاء القبض على سائقها، واتخاذ الإجراءات المناسبة ضده وكذلك الإجراءات الخاصة للمركبة نفسها، والفائدة الثانية هي استخدامه في تنظيم المرور والتحقق من زمن الرحلة لكل نوع من المركبات فمن خلال مرور المركبة من أمام عدة أجهزة للقراءة يقوم النظام بقياس سرعة المركبة في الانتقال بين جهازي الالتقاط والمسافة بين الجهازين وتحديد إذا كان هناك عوائق من عدمه[2].

(1) يمكن الرجوع لخطة تطوير النقل والخاصة بمقاطعة هامبشاير البريطانية تطوير أنظمة النقل الذكية 2006-2011 المتوفرة على الموقع الالكتروني http://www3.hants.gov.uk/ltp06-its-strategy.pdf بتاريخ 2010/02/22م.

(2) Hampshire County Council, **Full Local Transport Plan(2006-2011)**, p25, available at website of Hampshire County Council www.hants.gov.uk, 31\03\2010

ه. كاميرات المراقبة CCTV:

هي مجموعة من الكاميرات المراقبة للطرق وخصوصا عند التحويلات والمنعطفات الخطرة لتزويد غرفة العمليات بكل المستجدات على الطرق، ومعرفة مواقع الحوادث والعمل على إرسال الفرق المتخصصة لمكان الحدث وبالسرعة الممكنة، فهي تساعد على اختصار الوقت والتقليل من الدوريات.

و. بيانات حركة المركبات العامة (FVDT) FLOATING VEHICLE DATA TECHNOLOGY:

يعتمد هذا النظام على الحصول على بيانات حية وآنية عن حالة الطريق بوساطة أجهزة تتبع مدمجة مع أجهزة تحديد المواقع الجغرافية موضوعة بمجموعة من مركبات النقل العامة ومركبات شركات الأجرة والتي تتطلب طبيعة عملها التواجد بشكل مستمر على الطرقات، وتم وضع هذا الجهاز على 1200 مركبة بنهاية عام 2009م، وهذا العدد في تزايد مستمر وتعتبر هذه المركبات من أدوات تزويد النظام بالبيانات الحقيقية والواقعية عن حالة الطريق وبشكل دوري حيث يتم نقل هذه البيانات من المركبات بوساطة الأقمار الصناعية اللاقطة ومن ثم إلى مركز عمليات تتبع حركة المرور حيث يقوم جهاز الحاسوب بمتابعة هذا التدفق الهائل للبيانات وتحليلها وإشعار المشرفين في حالة وجود توقف غير معتاد في حركة هذه المركبات للتحقق في ذلك واتخاذ الإجراءات اللازمة وكذلك يمكن الرجوع لهذه البيانات مستقبلا لإجراء تحليلات ودراسات لتحسين شبكة الطرق[1].

2. مخرجات النظام:

أ. أكشاك تنظيم الرحلات Journey planning kiosks :

هو جهاز تفاعلي يمكن الوصول من خلال اتصاله الدائم بالانترنت إلى قواعد البيانات الخاصة الحكومية ويتم وضع هذه الأكشاك في الأماكن العامة ويستخدم من

(1) Tony Brown, OP. CIT.

قبل عامة الناس لمساعدتهم على تنظيم رحلاتهم باستخدام مختلف وسائط النقل مع مواعيد إقلاع ووصول وسائط النقل مع سهولة العرض بواسطة خارطة تفاعلية(1).

ب. خدمة النشرات المرورية الدورية عبر الإذاعة:

يتم بث نشرات من خلال إذاعة مرورية مستقلة على مدار الساعة من خلال غرفة التحكم بحركة المرور حيث يمكن التحقق من وضع الطريق والحركة المرورية من خلال هذه النشرة ويمكن الاستماع إليها عبر جهاز التردد المحدد في جهاز المذياع العادي أو مذياع المركبة أو من خلال الموقع الالكتروني ويمكن وضع خاصية الاستماع الآلي في بعض الأنواع من المركبات التي تتوفر في مذياعها خاصية Radio Data System (RDS) ففي حالة وروود نشرة يتم قطع الإذاعة المحلية والاستماع للنشرة المرورية إذن فمن خلال هذه الخاصية يمكن السائق الاستماع لمحطته المفضلة واستلام النشرات من مركز حركة المرور على نفس المحطة وبدون التقيد بالاستماع لمحطة وحيدة(2).

ج. نظام الرسائل المرورية الاعتراضية Traffic Message Channel(TMC)

هو نظام محوري يربط بين مجموعة من الأنظمة الالكترونية المختلفة حيث يعتبر الهدف الرئيسي من إنشائه هو توصيل معلومات دقيقة وواقعية عن مجموعة من الظروف التي لها علاقة بحياة الناس والتي يحتاجها المستخدم للنظام أو سائق المركبة بأسرع وقت(3)، عن طريق رسائل إلى وحدة الرسائل المدمجة مع جهاز الملاحة بالمركبة للمشتركين بنظام قناة الرسائل المرورية حيث يقوم النظام بإرسال بيانات من مركز متابعة حركة المرور عبر موجات الراديو Radio Data System (RDS)

(1). Hampshire County Council :Full Local Transport Plan(2006-2011): p28:available at website of Hampshire County Council www.hants.gov.uk, 31\03\2010

(2). Tony Brown,OP.CIT.

(3). Tony Brown,OP.CIT.

لإذاعة النشرة المرورية وقت حدوثها وكذلك بث معلومات عن حالة الطقس بالوقت الراهن والتحذير من التقلبات، وهي تعتمد على توصيل الرسائل في صمت وسرية تامة من قبل مركز متابعة حركة المرور إلى جهاز الراديو بالسيارة أو لنظام الملاحة المخصص لذلك، وتسليمها إلى السائق من خلال مجموعة متنوعة من الطرق، لتمكين نظام الملاحة من اختيار المسار الأفضل للرحلة أو نقطة الوصول المنشودة، أو الانتقال إلى المسار البديل وتوجيه السائق لسلوك المسار البديل نظرا لوجود عائق على المسار الحالي أو مشكلة مرورية مما يجنب السائق من الوقوع في حادث جديد والانتظار لفترات طويلة لوجود الازدحامات المرورية ولإعطاء فرق المرور والإنقاذ والإسعاف مجالاً للوصول ومباشرة عملهم بدون عوائق(1)، وقد بلغ عدد الأجهزة التي تم ربطها بالنظام أكثر من 1،3 مليون جهاز، وبلغ عدد المستمعين للنشرة المرورية أكثر من 42 مليون مستمع في أكثر من 210 محطات إذاعية و أكثر من 8 مليون مشاهد بنهاية عام 2009م في أنحاء المملكة المتحدة(2).

والمعلومات التي يتم تضمينها في رسالة مركز متابعة حركة المرور:

- وصف الحدث وحدته.
- تفاصيل عن تبدل حالة الطقس ومستوى الحدة سواء على الطريق أو للمنطقة المقصودة.
- الموقع أو النقطة المتضررة أو اسم ورقم الطريق أو جزء منه.
- اتجاه ومدى الحدث الواقع في القطاعات الملاصقة أو المواقع المتأثرة، واتجاه حركة المرور المتضررة.
- وقت المشكلة والزمن المتوقع أن تستمر فيه.

---

(1). Tony Brown,OP.CIT.

(2) Graham Dalton, OP. CIT., p11.

– تقديم النصح والمشورة لاستخدام الطرق المقترحة والبديلة[1].

ويعتبر نظام الرسائل المرورية الاعتراضية Traffic Message Channel (TMC) ذا فوائد عديدة منها:

– إرسال المعلومات بطريقة هادئة، مما يعني أنه يمكن للمستخدمين الاستماع إلى المحطة الإذاعية المفضلة في وقت واحد ودون تدخل من مركز متابعة حركة المرور عند عرضها وإرسالها للمعلومات.

– عرض الرسائل على الفور، حيث لا تحتاج إلى الانتظار لمذيع أو مقرر نشرة المرور الإخبارية ، أو توجيه الاستماع إلى قناة إذاعية محددة بالإضافة إلى أن نشرات مركز متابعة الحركة المرورية مستمرة والخدمات المقدمة مباشرة إلى السائق خلافا للخدمات الأخرى التي تبث حسب الوضع من وقت إلى آخر.

– استخدام لغة المستخدم، بفضل التكنولوجيا يمكن للمستخدم الحصول على المعلومات عن حركة المرور بلغته الخاصة عن طريق نظام الملاحة في السيارات، ويترجمها ويقدمها مباشرة للسائق.

– يمكن استخدامه في أكثر من بلد.

ويعتبر نظام متابعة حركة المرور بمقاطعة هامبشاير البريطانية مطابقاً للمعايير العالمية التي تم تبنيها من قبل جامعي البيانات، ومقدمي خدمات المعلومات، ومصنعي أجهزة الاستقبال، والذي يمكن استقباله عن طريق هوائي الالتقاط العادي المستخدم في السيارات، وتستخدم جميع أجهزة الاستقبال نفس قائمة رموز الحدث، وعلى موقع البلد ومجموعة محددة من رموز المواقع الاستراتيجية لشبكة الطرق الأوروبية، فالنظام الحالي يغطي جميع أنحاء أوروبا تقريبا حيث يعمل حاليا في النمسا وبلجيكا والدنمارك

---

(1)Jordi Calafell and Martin Pyne, In-vehicle Traffic Information Systems in Europe, Never Mind the (Band)Width, Feel the Quality, The Journal of Navigation (2001) volume 54, Cambridge University Press, London, 2001 , p329.

وفنلندا وفرنسا وألمانيا وايطاليا وهولندا والنرويج واسبانيا والسويد وسويسرا والمملكة المتحدة. كما يتم التخطيط لإطلاق هذه الخدمات قريبا في الجمهورية التشيكية والمجر والبرتغال[1].

د. خدمة الشاشات الالكترونية على جانب الطريق (VMS) Variable Message Signs:

حيث يمكن عرض مجموعة من النشرات التي تهم مستخدم الطريق في تلك اللحظة مثل نشرة أحوال الطريق ومتوسط السرعة للمركبات في هذه اللحظة وتحذيرات من وجود ازدحام ما قد يؤدي لفترات وقوف كثيرة ومواقع الحالات الطارئة والحوادث وأعمال الطرق ومواقعها ومراكز الأحداث المجتمعية والمناسبات التي قد تعرقل حركة السير في اتجاه معين بحيث تساعد السائق على اتخاذ القرار المناسب للوصول مكان جهته بدون التعرض لمفاجآت الطريق وقد تتضمن هذه النشرات أيضا بعض الإرشادات والتحذيرات المرورية لتذكير السائقين لأخذ الحيطة والحذر[2].

ه. خدمة الرد الآلي (IVR) Interactive Voice Response:

وهو نظام يمكن المستخدم من استخدام هاتف المنزل أو المكتب أو جهاز الهاتف المحمول للاتصال بمركز الاتصال الخاص بحكومة المقاطعة والذي بدوره يوفر أحدث المعلومات المرورية ومعلومات عن حالة الطقس وأي معلومات يحتاجها المتصل وتكون متاحة لخدمة الجمهور، والخدمة متوفرة عن طريق نظام الرد الآلي أو

(1)Hampshire County Council, **Full Local Transport Plan(2006-2011)**, p33, available at website of Hampshire County Council www.hants.gov.uk,25\02\2010

(2). Tony Brown، case study of "Hampshire County Council sees the way ahead clearly with ITISFVD technology": available at website of Hampshire County Council www.hants.gov.uk, with Document Ref: CS / HANTS1 / 0908, 31\03\2010

من خلال العاملين في مركز الاتصال، حيث بلغ عدد المتصلين أكثر من 500 ألف متصل وأكثر من 10 ملايين دقيقة تحدث بنهاية عام 2009م[1].

و. توفير بيانات لغرض الدراسات:

إن مشاكل المرور من المشاكل المزمنة والتي تتطلب إجراء الدراسات بشكل دوري لتغير المعطيات والجوانب المحيطة بالمشكلة بشكل مستمر ، فبواسطة هذا النظام ومركزية تجميع هذه المعلومات يوفر للباحثين مصدراً مهماً وضرورياً لإجراء الدراسات بشكل متعمق ومنه للتوصل لأفضل الحلول.

ز. نظام متابعة قوافل الشحن:

وهو نظام مخصص يتم استعماله من قبل سائقي الشاحنات للتعرف إلى الأحوال الجوية وكذلك أحوال الطرق، وأماكن التوقف والاستراحات الممكنة على المسار المسلوك، حيث تم تصميم هذا النظام وتحديد إشارات مختلفة فمثلا الإنذار بالون الأحمر إشارة لسائق الشاحنة بالخروج فورا من المسار وإيجاد مكان للوقوف مباشرة حتى يزول الإنذار ومعاودة الرحلة بعد تحديث المعلومات[2].

ح. الموقع الالكتروني:

تعتبر المواقع الالكترونية إحدى القنوات الإعلامية المهمة والفاعلة للإدارة الحديثة للوصول لشريحة مهمة وكبيرة من الجمهور المستهدف لنشر التوعية والإعلان، حيث يوفر هـذا الموقـع http://www3.hants.gov.uk/transport معلومـات عـن استراتيجية هيئة الطرق في جعل الطرق أكثر أمانا وتسهيل الحصول على معلومـات وافية عن حالة الطرق قبل البدء بتنظيم الرحلات أو السفر مع تفاصيل عن المـسار الذي تتبعه حسب المعطيات عن حركة المرور وإجراءات الوقايـة والـسلامة علـى الطريق وكيفية المحافظة على البيئة وأحدث مخططات الطرق، كما يمكنك الحـصول

---

(1) Graham Dalton, OP. CIT.p11.

(2). Tony Brown,OP.CIT.

على معلومات وافية عن حركة المرور في هذه اللحظة وعن حركة المرور في عـدد من الطرق لمساعدتك على التخطيط لرحلتك(1)، مع توفر خارطة الكترونيـة تفاعليـة سهلة الاستخدام، كما يمكنك عرض معلومات مباشرة على أجهزة الهـاتف المحمولـة المتوافقة مع طريقة العرض مع تفضيل تحديد طريقة العرض النصية لتقليـل حجـم البيانات المرسلة، كما يمكنك من الحصول على صورة تلفزيونية لحالة الطـرق مـن موقع الانترنت قبل أن تبدأ بالتوجه في رحلتك لمساعدتك في التخطيط لرحلتك أكثر، واختيار الطرق المناسبة على نحو فعّال، أو يمكنك كذلك الحصول على التحديثات من الكمبيوتر المحمول أو جهاز الهاتف المحمول أو مقهى للانترنت عند التوقف للتـزود بالوقود أو الاستراحة أثناء السفر كما يمكنك التعرف إلى متوسط السرعة في الطـرق التي تنوي التوجه بها من خلال أجهزة الاستشعار في سطح الطريق والتي يتم رصدها بشكل مستمر لمعرفة سرعة المركبات المارة ومنها تحليل وعرض متوسط الـسرعة وكذلك ما تعرضه اللوحات الالكترونية على جانب الطريق مـن رسـائل تحذيريـة وإرشادات وكذلك التعرف إلى مواقع الحوادث الحالية المعرقلة لحركة السير وكيفيـة تجنبها، وكذلك التعرف إلى الأحداث الاجتماعية المـستقبلية ومواقعهـا ومواعيـدها بالإضافة إلى أعمال الطرق وكيفية تجنبها في حالة المرور(2)، والتعرف إلى أحـوال الطقس في المنطقة المحيطة وما هي التنبؤات الخاصة بتلك المنطقة، ومشاهدة الصور الحية من كاميرات الدوائر التلفزيونية المغلقة المرسلة من شاشات مراقبـة الطـرق، وكذلك معلومات عن موقف السيارات المتوفرة بالمنطقة وكم هو شاغر منها في هـذه اللحظة، كما يوفر الموقع الالكتروني خاصية تنزيل المعلومات محط اهتمام المستخدم ولمنطقة محددة على جهاز الحاسوب ومن الممكن الاشتراك فـي الموقـع بخاصـية

---

(1) يمكن الرجوع للموقع الالكتروني والخاص بهيئة المرور بمقاطعة هامبشاير البريطانية http://www3.hants.gov.uk/transport 2010/02/25م.

(2) Graham Dalton, **Helping you plan your journey**, (London: Publications Group Birmingham, Highways Agency Publications, 2009), p8.

التحديث المستمر RSS (Rich Site Summary) وكذلك التواصل من خلال البريد الالكتروني لإعلام المشترك عن التحديثات التي تكون محط اهتمامه، حيث بلغ عـــدد زوار الموقع أكثر 7,5 مليون زائر سنويا بعام 2009م[1].

ثالثا : كيفية عمل النظام :

تكمن أهمية النظام في القضاء أو التقليل من الازدحام المروري، بحيث تتكامل المعلومات المستسقاة من عدة أنظمة فرعية في نظام مركزي واحد، ويقدم خدماته لجميع الجهات المشاركة والجمهور، سواء كان سائقاً لمركبة أو مستخدماً للطريق أو حتى مستخدماً للانترنت أو باحثاً، حيث يبدأ ضخ وتجميع هذه المعلومات من الأنظمة الفرعية ككاميرات التصوير ومستشعرات سرعة الطريق وكذلك حالة الطقس وبيانات حركة المواصلات اليومية من طائرات وقطارات وغيرها من وسائل المواصلات وكذلك من فعاليات الأحداث اليومية من مؤتمرات واحتفالات شعبية ومن رصد حركة المرور الراهنة وهي عادة ترد من بلاغات الجمهور للحوادث بعد التأكد من مصداقيتها، وبلاغات الطوارئ للأجهزة الحكومية المختلفة كالدفاع المدني ودائرة الكهرباء والماء والغاز، ومن نداءات الدوريات المتحركة وغيرها، ومن ثم يتم تمريرها إلى مركز متابعة حركة المرور والذي بدوره يقوم بتصنيف هذه المعلومات وترميزها ووضعها على وسائل العرض للمستخدمين من الموقع الالكتروني أو الشاشات الجانبية أو إرسالها للمشتركين من خلال قناة متابعة حركة المرور[2]، وعادة ما يستغرق زمن عرض التحذير على جميع وسائل العرض الموضوعة من وقت حدوث الإبلاغ الأولي للحدث إلى مركز معلومات عن حركة المرور نحو 30 ثانية وهي مدة تعتبر قياسية إذا أخذنا جميع العمليات التي تمر من خلالها الرسالة إلى وصولها للمحطة الأخيرة، ويبدأ سير للنظام بواسطة مستخدم النظام عند العزم ببدء برحلة معينة، فالنظام تتوفر عدة مصادر

---

(1) http://www3.hants.gov.uk/help/webstats.htm بتاريخ 2010/04/16م

(2) عادل حسن وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص114.

يمكن من خلالها معرفة حالة الطريق كالاتصال بمركز الاتصال أو الدخول على الموقع الالكتروني أو الاستماع لنشرة الطريق، ومنه يمكنك تحديد واختيار أفضل الطرق المناسبة، وعند وجودك بالمركبة فيمكن استخدام نظام التوجيه والملاحة وهو يقوم بتوجيهك للطرق الأكثر مناسبة وعند وجود حادث أو تأخير على الطريق المختار يقوم النظام آليا باقتراح الطرق البديلة، وكذلك بواسطة النشرة الاعتراضية تستطيع استقبال التوجيه واتخاذ القرار الملائم، وكذلك بواسطة الشاشة الالكترونية التي توضع بجانب الطريق يمكن وضع التوجيهات والتحذيرات اللازمة لمستخدمي الطريق، والجدول رقم (5) يوضح الخدمات المتوفرة قبل الانطلاق بخط السير وما هي الخدمات بعد الانطلاق لتلافي الدخول في الازدحام المروري.

الجدول رقم (5) الخدمات المتوفرة بنظام تنظيم المرور

		الموقع الالكتروني	نظام الملاحة	أكشاك الخدمة الذاتية	الهاتف العادي	الإذاعة الحكومية	الشاشات بجانب الطريق
ما قبل الانطلاق	1.تحديد الموقع الجغرافي للمكان المقصود	√	√	√	√		
	2.المسار الأكثر مناسبة من حيث(قصر المسافة – انسيابية الطريق)	√	√	√	√		
	3.الأرصاد الجوية للمكان المقصود وعلى الطريق	√	√	√	√	√	√
	4.النشرات الإذاعية	√		√	√	√	
	5.رسائل دورية SMS		√		√		

		الموقع الالكتروني	نظام الملاحة	أكشاك الخدمة الذاتية	الهاتف العادي	الإذاعة الحكومية	الشاشات بجانب الطريق
أثناء الطريق	1.النشرات الإذاعية					√	
	2.النشرات الاعتراضية في نظام TMC (في حالة حدوث حدث يربك حركة السير) بتغيير المسار		√				√
	3.تنبيهات على الطريق					√	√

المبحث الثالث
التجارب العربية في تقديم الخدمات المرورية

الخدمات المرورية وكغيرها من الخدمات العامة المقدمة للجمهور فقد نالت نصيبها في توفيرها الكترونياً ومن ضمن برنامج الحكومة الالكترونية، وسوف نعرض في هذا المبحث تجربتين اولها ترخيص المركبات الالكتروني بجمهورية مصر العربية والثانية نظام التعرفة المرورية الالكتروني بهيئة الطرق والمواصلات بإمارة دبي.

أولاً : النظام الالكتروني للترخيص بجمهورية مصر العربية:

ظهر اهتمام جمهورية مصر العربية باستغلال التكنولوجيا الحديثة لدفع عجلة التقدم الاقتصادي والاجتماعي للبلاد حين أعلنت الحكومة المصرية عن تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية الذي يتكامل مع تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لأجل توصيل الخدمات الحكومية بما يخدم المواطنين ويلائمهم بالشكل الأمثل، وبدأ الحديث عن المشروع منذ 2000/10/4، وصاغت الحكومة رؤيتها العامة للحكومة الالكترونية

وهي " توصيل الخدمات للمواطنين في مكان وجودهم بالشكل والأسلوب المناسب وبالسرعة والكفاءة المطلوبة"، واعتبر القائمون آن ذاك أن موقع بوابة خدمات الحكومة المصرية WWW.egypt.gov.eg هي الخطوة الأولى نحو إنشاء حكومة إلكترونية مصرية تواكب النظم العالمية الحديثة مدعمة بأحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، وقد بدأ التنفيذ الفعلى ابتداء من يوليو2001، وتم إعلان تدشين وإطلاق الخدمات للجمهور بتاريخ 2004/1/25م[1]، وكغيرها من مشاريع الحكومة الالكترونية على مستوى العالم وضعت مجموعة من الخدمات الالكترونية للجمهور عن طريق الموقع الالكتروني ومن هذه الخدمات:

- دفع فاتورة التليفون.
- دفع مخالفات المرور.
- استخراج شهادة الميلاد.
- تنسيق الثانوية العامة.
- الاستعلام عن رحلات الطائرات.
- الاستعلام عن خدمات الضرائب والمصدرين.

وتعتمد آلية عمل الحكومة الالكترونية بجمهورية مصر العربية على توصيل الخدمة إلي طالبها بالقرب من مكان سكنه عبر مكاتب الحكومة، ويعرض موقع بوابة الحكومة المصرية الخدمات التي تمت ميكنتها مجمعة بصرف النظر عن الجهة المسؤولة عن أداء تلك الخدمات، حيث يساعد الموقع طالب الخدمة للوصول إليها بسهولة، والحصول على بعض الخدمات بشكل كامل من خلال الشبكة بداية من الاستعلام ومرورا بجميع المراحل الأخرى والخطوات ووصولا إلى السداد والحصول على الخدمة بالكامل[2].

(1) عصام عبدالفتاح مطر، مرجع سبق ذكره، ص204.

(2) برنامج الحكومة الالكترونية المصري، متوفر على الموقع الالكتروني للحكومة المصرية www.egypt.gov.eg

ونقوم بعرض تجربة ترخيص المركبات بجمهورية مصر بالتفصيل عن طريق ثلاثة محاور:

1. خدمات المرور في ظل الحكومة الالكترونية.
2. الخدمات المرورية الالكترونية المتوفرة للجمهور.
3. إجراءات ترخيص مركبة عبر بوابة الحكومة الالكترونية.

1. خدمات المرور في ظل الحكومة الالكترونية:

ومن ضمن الاستعداد لميكنة الخدمات وتسهيل الإجراءات تم إعداد دراسة شاملة عن عملية الترخيص للمواطنين بوحدات التراخيص بإدارات المـــرور، حيث تبين من المتابعة الميدانية أن معاملة الترخيص تستغرق وقتاً طويلاً نتيجة تردد المواطن أكثر من مرة على الخزينة ومنافذ التعامل نتيجة لتعدد النماذج وطوابع الدمغة والشرطة المطلوبة، والأمر الذي يؤدي إلى زيادة زحام وتكدس المواطنين على منافذ التعامل، لذا قامت الإدارة بالتنسيق مع جميع الجهات المعنية (شركات التأمين الإجباري، الإدارة المركزية لشؤون الدمغة ورسم التنمية، حسابات الحكومة، حسابات الشرطة) في سبيل تصميم نموذج موحد ومؤمن يتم بمقتضاه قيام المواطن بسداد جميع المبالـــــغ المالية المتعلقة بعملية الترخيص في مستند واحد، على أن يتولى الموظف المختص بعد ذلك توزيع هذه المبالغ على الجهات كل فيما يستحقه، وبذلك يتم اختصار زمن وإجراءات عملية الترخيص، وعلى ذلك فإن النموذج يحقق الآتي :

أ. التيسير على المواطنين من خلال قيامهم بسداد المبالغ المالية المطلوبة لعملية الترخيص بمستند واحد وفي منفذ واحد وعدم تردده أكثر من مرة على شباك الخزينة .

ب. اختصار زمن وخطوات تنفيذ الخدمة داخل إدارة المرور، حيث روعي في تصميم الاستمارة أن تكون بها نفس البيانات التي يتم إدخالها على الحاسب الالي منعاً لعدم التكرار.

ج. إلغاء موافقة جهة العمل لطالب الترخيص للسيارات النقل والأجرة إذا كان يعمل بالحكومة أو القطاع العام، تسهيلا لشروط الترخيص.

د. التصريح للمواطنين بسداد الرسوم والضرائب المستحقة على السيارات بمكاتب البريد.

ه. إلزام إدارات المرور بوضع لوحات إرشادية موضح بها جميع الإجراءات والمستندات المطلوبة للترخيص والأماكن التي تؤدي فيها الخدمة بطريقة ظاهرة.

و. استمرار العمل في وحدات التراخيص من الساعة 8 ص حتى الساعة 8 مساءً.

ز. إنشاء موقع على شبكة الانترنت خاص بإدارة المرور ويتضمن العديد من الموضوعات المرورية ودليل للخدمات وقانون المرور ولائحته التنفيذية وفي صورة أسئلة وأجوبة بصورة سهلة يمكن للمواطن البحث من خلال هذا الموقع للحصول على ما يريد من معلومات مرورية، وكذلك يتيح الموقع للمواطن معرفة الإجراءات المطلوبة قبل تقدمه لوحدة التراخيص، كما يضم الموقع أخبار المرور لزيادة التواصل والترابط مع أفراد المجتمع، حيث يتم بث وتحديث أخبار المرور بصفة دورية بحيث تشمل كافة الأعمال التي تجري على الطرق والحالة الجوية بالتنسيق مع هيئة الأرصاد الجوية ليطلع عليها المواطن قبل تحركه على الطرق ومن أي مكان تتوافر فيه خدمة الانترنت وذلك بالاشتراك مع الإدارة العامة للمعلومات والتوثيق .

ح. السماح بتجديد تراخيص المركبات من خلال موقع الحكومة الالكترونية على شبكة الانترنت بحيث يمكن للمواطن الحصول على الخدمة المرورية كاملة من خلال شبكة الانترنت (فيما عدا الفحص الفني) وتوصيل الرخصة إلى محل إقامة راغب الترخيص ويمكنه السداد من خلال الانترنت أو عند استلامه الرخصة والخدمة الآن تعمل بمحافظات القاهرة والجيزة وجاري العمل بالتنسيق

مع وزارة الدولة للتنمية الإدارية لتعميم هذه الخدمة بباقي المحافظات وفقاً لخطتها في ذلك .

ط. تقديم خدمة صوتية على الهاتف رقم 128 تتيح للمواطن معرفة إجراءات التراخيص من أي مكان بالجمهورية قبل توجهه لوحدة التراخيص مباشرة[1].

2. الخدمات المرورية الالكترونية المتوفرة للجمهور:

مع أن بداية ظهور مشروع الحكومة الالكترونية بجمهورية مصر العربية قد واكب ظهور مشاريع مماثلة حول العالم، إلا أن ما تم انجازه بأرض الواقع محدود، ولا يتناسب مع المدة الزمنية منذ الإعلان عن المشروع وحتى وقتنا الحالي، حيث اكتفت بخدمات بسيطة لا تمثل حجم وعدد الخدمات التي تقدمها إدارة المرور للجمهور.

والخدمات المرورية المتوفرة على بوابة الحكومة المصرية على شبكة الانترنت هي:

- سداد المخالفات
- التظلم على المخالفات
- سداد غرامات الرخص المسحوبة
- استخراج بدل فاقد للرخصة، وتجديد الرخصة.
- إصدار ترخيص المركبات عبر شبكة الانترنت

3. إجراءات ترخيص مركبة عبر بوابة الحكومة الالكترونية:

أ. الدخول على الموقع:

يقوم صاحب العلاقة بالدخول على موقع الحكومة الالكترونية المصرية WWW.egpy.gov.eg وسيجد مجموعة من الروابط لتسهيل وصول الزائرين للموقع الالكتروني الوصول للخدمات الأكثر طلبا.

(1) موقع وزارة الداخلية المصرية الالكتروني– إدارة المرور www.moiegypt.gov.eg

ب. اختيار الخدمة:

وسوف يجد كذلك الزائر للموقع تبويبات مرتبة حسب تصنيف وضعية صاحب العلاقة من مواطنين إلى أصحاب الأعمال أو الأجانب، ويقوم باختيار القسم الخاص بالخدمات المقدمة للمواطنين ومن ثم اختيار خدمات المواطنين التفاعلية، وبعدها سيجد الزائر للموقع مجموعة الخدمات الالكترونية المتاحة ويقوم باختيار الخدمة من قسم خدمات المرور والخاصة بخدمات رخص المركبات وهي عبارة عن"استخراج شهادة براءة الذمة و الحصول على الرخص المسحوبة للمواطنين الذين يمتلكون سيارات ملاكي تابعة لوحدات المرور في كل من محافظة القاهرة ومحافظة الجيزة "

ج. إدخال البيانات:

وبعدها يقوم صاحب العلاقة بإدخال رقمه القومي وبيانات مركبته للنظام مباشرة ودفع مستحقات المعاملة.

د. **تحديد وسيلة الدفع وتوقيت تسليم شهادة براءة الذمة أو الرخصة المسحوبة:**

وبها يقوم صاحب العلاقة باختيار وسيلة الدفع المناسبة.

ه. التدقيق وتسليم المستخرجات:

يقوم مسؤول نيابة المرور التابعة لها المركبة بمراجعة البيانات الخاصة بالطلب والتأكد من عدم وجود أية مخالفات مترتبة على المركبة وفي حالة وجود مخالفات أخرى يتم الاتصال بالمواطن لسداد جميع المخالفات، وإذا كانت جميع الإجراءات سليمة تسلم مستخرجات النظام بواسطة مندوب البريد وهو بدوره يقوم بتسليم شهادة براءة الذمة أو الرخصة لمالك المركبة فقط أو للشخص الحاصل على توكيل من مالك السيارة ويشترط لتسليم الرخصة وجود إيصال السحب مع صاحب العلاقة[1].

---

(1) موقع وزارة الداخلية المصرية الالكتروني– إدارة المرور www.moiegypt.gov.eg

ثانياً : نظام التعرفة المرورية بهيئة الطرق والمواصلات بإمارة دبي.

تعتبر إمارة دبي إحدى أسرع المدن تطوراً ونموا في العالم مما جعل توفير مرافق البنية التحتية ذات النوعية العالية حتمية مطلقة، وتوفير شبكة نقل متطورة لسكان إمارة دبي يحتل مكانا بارزا في جدول أعمال الحكومة لتحسين مرافق النقل العام وتطوير الطرق في أنحاء الإمارة لجعل التنقّل أكثر أمانا وسلاسة، فكان لابد من تأسيس هيئة متخصصة يكون جل اهتمامها النقل وحل مشاكل التنقل وجعل رحلة الانتقال من مكان لآخر بكل سهولة، وتعود أسباب اختيار هذه التجربة لعدة أسباب:

- على الرغم من أن نظام التعرفة المرورية تم تطبيقه منذ فترة طويلة في كثير من الدول إلا انه يعتبر أول نموذج في الشرق الأوسط للطرق مدفوعة الأجر.
- التفوق والتمييز الالكتروني لهيئة الطرق والمواصلات على مدى الأعوام القصيرة الماضية، حيث حصلت هيئة المواصلات على المركز الثاني بجائزة الحكومة الالكترونية لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربي 2009، والتي أقيمت في العاصمة العمانية مسقط وذلك عن فئة أفضل مؤسسة متطورة الكترونيا على دول مجلس التعاون، وكذلك حصلت على جائزة تطبيقات تقنية المعلومات من حيث تطبيق أحدث الممارسات والتطبيقات الخاصة بتقنية المعلومات، حيث تأتي معايير حوكمة تقنية المعلومات القائمة على مواصفات (COBIT[1]) ضمن إجراءات الحوكمة والتحكم الخاصة بتقنية المعلومات والمطبقة في الهيئة والتي تتضمن 34 إجراءً رئيسياً في جوانب مختلفة مثل إدارة المشاريع والمخاطر والمالية وغيرها من الإجراءات، حيث

---

(1) تم تطوير وتصميم معيار COBIT عام 1995م من قبل معهد حوكمة تقنية المعلومات IT Governance Institute وهو الآن في نسخته الرابعة. وكلمة كوبت أو COBIT اختصار لـــ ضوابط المعلومات والتقنيات المتعلقة بها أو Control OBjectives for Information and related Technology وهذا المعيار عبارة عن هيكلية تهدف إلى ربط تقنية المعلومات بأهداف ومتطلبات أعمال المنظمة عن طريق إيجاد نموذج عام لأنشطة تقنية المعلومات في المنظمة مما يؤدي إلى التعرف إلى موارد تقنية المعلومات المهمة وتعزيزها و ربط ذلك كله بضوابط تحكم هذه العمليات والأنشطة والموارد.

تهدف هذه الإجراءات إلى تحقيق التميز والنجاح في إدارة العمليات التقنية في الهيئة[1].

- تشابه المعطيات تقريبا بين إمارة دبي وإمارة الشارقة موقع الدراسة الحالية.
- يعتبر أحد الحلول لمشكلة الازدحامات المرورية داخل المدن الكبيرة والتي تعاني منها اغلب المدن.
- أول مؤسسة حكومية تطلق موقعاً الكترونياً للمعاقين بصريا والذي يعمل بتقنية التصفح الصوتي، والذي يمكن المعاقيين بصريا من تصفح الموقع الالكتروني والاطلاع على محتوياته بكل سهولة وبغض النظر عن درجة إعاقتهم البصرية، ويعمل الموقع على أي جهاز كمبيوتر ولا يحتاج إلى أي برامج أخرى أو معدات خاصة[2]، كما أن هناك الكثير من الخدمات الالكترونية المتنوعة التي أعلن المدير السيد مطر الطاير أن نسبة التحول الالكتروني في هيئة الطرق والمواصلات هي 100%، وهناك مشاريع حديثة مثل إعادة تعبئة بطاقة التعرفة المرورية (سالك) عبر الهاتف المتحرك تسهيلاً على الجمهور، والمبادرة تشمل أيضاً خدمة تسمى Mparking[3] والخاصة بدفع رسوم المواقف عن طريق الهاتف المتحرك.

ونقوم بعرض تجربة حكومة دبي لنظام التعرفة المرورية الالكتروني سالك بالتفصيل عن طريق ثلاثة محاور:

1. مقدمة عن هيئة الطرق والمواصلات (RTA).
2. مكونات نظام التعرفة المرورية "سالك" SALIK.
3. طريقة عمل نظام التعرفة المرورية سالك.

---

(1) **مجلة المسار** عدد ديسمبر 2010، هيئة الطرق والمواصلات، دبي، 2010، ص.2.

(2) النشرة الالكترونية لهيئة الطرق والمواصلات، لشهر فبراير 2010. متوفرة على الموقع الالكتروني https://www.rta.ae/wpsv5/wps/wcm/resources/file/ebfeca4b0c14759/nl.pdf

(3) **مجلة الأمن** العدد 406 نوفمبر 2008، القيادة العامة لشرطة دبي، دبي، ص3.

1. هيئة الطرق والمواصلات (RTA)

تأسست هيئة الطرق المواصلات (RTA) بإمارة دبي بدولة الامارات العربية المتحدة بموجب القانون المحلي رقم 17 لسنة 2005، وتجميع صلاحياتها بعد أن كانت موزعة بين كل من إدارة المرور والترخيص بالقيادة العامة لشرطة دبي ودائرة البلدية، لتحقيق رؤية إمارة دبي، وذلك من خلال تخطيط وتنفيذ متطلبات النقل والطرق والمرور في الإمارة، وبينها وبين إمارات الدولة والدول المجاورة بهدف توفير نظام نقل فعال ومتكامل بما يحقق رؤية الإمارة ويخدم مصالحها الحيوية، وتعد إمارة دبي خامس مدينة على مستوى العالم بعد كل من لندن ونيويورك وميونخ وملبورن تطبّق نظام مُخطِّط الرحلات المعروف باسم "وجهتي"، الذي يوفر كافة المعلومات التي يحتاجها مستخدمو وسائط النقل الجماعية، إضافة إلى نشر بيانات نقل المواصلات العامة (مثل: مسارات الحافلات، المترو والتاكسي المائي) على خرائط Google حيث أصبحت مدينة دبي المدينة الأولى في منطقتي الشرق الأوسط وشمال إفريقيا التي دخلت شبكة مواصلاتها العامة إلى الفضاء الرقمي المعروف بخرائط جوجل Google Maps[1].

وتتكون هيئة الطرق والمواصلات من مجموعة من المؤسسات التخصصية منها[2]:

أ. مؤسسة المواصلات العامة:

تتولى مؤسسة المواصلات العامة دراسة حاجة جميع المناطق في إمارة دبي لخدمات المواصلات والنقل العام التي تشمل حافلات النقل العام، و المواصلات عبر الإمارات و النقل الدولي. كما تقوم المؤسسة أيضاً بالمساهمة في إعداد الخطط

---

(1) النشرة الالكترونية لهيئة الطرق والمواصلات، لشهر فبراير 2010، متوفرة على الموقع الالكتروني https://www.rta.ae/wpsv5/wps/wcm/resources/file/ebfeca4b0c14759/nl.pd

(2) الموقع الالكتروني لهيئة الطرق والمواصلات، www.rta.ae.

التسويقية للنقل عبر الحافلات وترويجها بالتنسيق مع الإدارات الأخرى المعنية في الهيئة.

ب. مؤسسة تاكسي دبي:

تهدف المؤسسة إلى نقل الركاب داخل الإمارة ومنها إلى خارجها بواسطة مركبات صغيرة(تاكسي) وكذلك تأجير المركبات الصغيرة ومزاولة أية أعمال أخرى ذات صلة بتلك الإغراض.

ج. مؤسسة القطارات:

تهدف مؤسسة القطارات لتصميم وإنشاء، تشغيل وصيانة شبكة قطارات متميزة باستخدام أحدث تقنيات القطارات.

د. مؤسسة الطرق والمرور:

تتولى مؤسسة المرور والطرق مسؤولية تخطيط وتصميم وتنفيذ وصيانة شبكة الطرق ووضع البرامج المرورية والتثقيفية، وترخيص المركبات والسائقين وإعداد السياسات والتشريعات، والمعايير الفنية بما يضمن طرقاً سهلة ووصولاً أمناً.

ه. مؤسسة الترخيص:

هي المسؤولة على ترخيص السائقين والمركبات في إمارة دبي، وذلك بالتنسيق مع الشركاء الاستراتيجيين المتمثلين في شرطة دبي ومعاهد تعليم قيادة السيارات ومراكز الفحص الفني للسيارات، كما توفر المؤسسة خدمات الترخيص لشركات النقل ومكاتب تأجير المركبات؛ بالإضافة إلى دورها في الرقابة والتفتيش على المركبات.

2. مكونات نظام التعرفة المرورية "سالك" SALIK:

"سالك" هو نظام الكتروني للتعرفة المرورية قامت بتطويره هيئة الطرق والمواصلات في إمارة دبي، يهدف إلى الحد من الاختناقات المرورية على الطرق الرئيسية بالإمارة والحد من الزيادة المتصاعدة في امتلاك السيارات الخاصة وتشجيع استخدام الوسائط البديلة وتخفيض معدلات التلوث الجوي، بحيث تم تخصيص بعض

الطرق بعد دراسة مستفيضة وتركيب هذا النظام عليها، بعد توفير طرق أخرى بديلة لا تحتسب عليها أي تعرفة ولكنها أطول نسبيا. وعليه قامت هيئة الطرق باستقطاب أحدث التقنيات الخاصّة بالتعرفة المرورية، لتحقيق انسيابية الحركة المرورية بدون أي نقاط وقوف لدفع التعرفة، وبدون أي تأثير في حركة السير وفي السرعة المحددة في الطرق. ففي كلّ مرة تعبر المركبة منطقة التعرفة يتمّ استقطاع مبلغ الرسم المحدد والبالغ 4 دراهم بصورة تلقائية من حساب المركبة المدفوع مسبقاً، وذلك باستخدام أحدث التقنيات التي تستخدم موجات الراديو (RFID[1]) [(2)].

أ. مواقع بوابات التعرفة.

توجد حالياً أربع بوابات لنظام التعرفة المرورية "سالك"، إحداها على جسر القرهود الذي يربط بين شقي مدينة دبي، وبوابتان على شارع الشيخ زايد الذي يعد الشارع الحيوي والتجاري والذي يربط بين مدينة دبي والميناء التجاري والعاصمة أبوظبي، وعلى جسر المكتوم والذي يربط كذلك بين شقي مدينة دبي، وتوجد لوحات إرشادية على طول الطريق للتعريف بمواقع البوابات ومخارج الطرق البديلة.

ب. مميزات نظام التعرفة المرورية "سالك":

- التقسيم الرسمي للطرق بمدينة دبي من رئيسية حيوية وأخرى عادية، مم يدفع في اتجاه تنمية الاقتصاد.
- إيجاد دخل مادي مقابل لصيانة شبكة الطرق وإجراء أعمال التوسعة، وهي مكلفة للغاية وخاصة في المدن سريعة النمو.
- أعطى فرصة للفئة التي تسلك نفس الطرق يوميا في التفكير واختيار طرق أخرى بديلة.
- جعل أصحاب الأعمال يضعون أمام نصب أعينهم توفير حافلات لنقل الموظفين ودمج الرحلات.

---

(1) تم شرح النظام في المبحث الثاني من الفصل الاول من الباب الثاني.

(2) ميثاء بن عدي، مجلة المسار، (دبي: مطبوعات هيئة الطرق والمواصلات، العدد أكتوبر 2010)، ص.20.

- دفع بعض الأسر في تقليص امتلاك أكثر من مركبة واستخدام البدائل المتاحة.

ج. **بطاقة "سالك"**

تُعد بطاقة "سالك" أحدث ما توصّلت إليه التكنولوجيا في أنظمة التعرفة المرورية، وتعمل بدون بطارية ولا تحتاج إلى تغيير، بل تخدم طوال عمر زجاج المركبة الأمامي. وتعمل في مختلف الحالات الجوية، وعند أيّ سرعة، حيث يتعرف النظام إلى المركبة بصورة دقيقة. ولتعمل بطاقة نظام سالك بشكل صحيح، يجب أن يتمّ تثبيتها مرة واحدة على الزجاج الأمامي للسيارة، وعدم إزالتها لأنّ ذلك سيعرّضها للتلف. ويتم الاشتراك في نظام التعرفة المرورية سالك وذلك بمجرد تعبئة الطلب المتوفر في اغلب محطات تعبئة الوقود وإرسال رسالة نصية لتشغيل البطاقة وإلصاقها بالمكان المحدد، وكذلك إمكانية إعادة تعبئة البطاقة عن طريق شراء بطاقة تعبئة الرصيد وهي متوفرة في نفس أماكن شراء البطاقة الأصلية، وبعد مراجعة الأوراق تقوم هيئة الطرق والمواصلات بإرسال رسالة نصية قصيرة تتضمن رقم الحساب الخاص بك وكذلك الرقم السري للدخول إلى حسابك على الموقع الالكتروني وإجراء أي من العمليات المتوفرة وتتميز المستندات المطلوبة بالبساطة وهي صورة عن ملكية السيارة، وصورة عن الرخصة التجارية (بالنسبة للشركات)(1).

د. **إضافة رصيد إلى حساب:**

عندما يقل رصيد حساب بطاقة "سالك" نتيجة استخدام صاحب المركبة الطرق المطبق بها النظام ومروره تحت البوابات المخصصة يتم اقتطاع المبلغ المخصص وليس هناك رسوم اضافية، فيقوم النظام بإرسال رسالة نصية قصيرة على الهاتف الموضوع مسبقاً عند تفعيل البطاقة، تنبه صاحب البطاقة بضرورة إضافة رصيد

(1) الموقع الالكتروني لنظام التعرفة المرورية الالكتروني www.salik.ae

لحسابه، وحتى يتم التسهيل على الجمهور يمكن إضافة رصيد لحساب بطاقة "سالك" بعدة طرق منها:

- عبر الموقع www.salik.ae وذلك باستخدام خاصية الدفع الالكتروني الآمنة، أو عن طريق بوابة الحكومة الالكترونية.
- شراء بطاقات التعبئة من محطات البترول أو فروع مختارة من البنوك.

ه. المخالفات و الغرامات

يتم تحرير مخالفة الكترونية بمجرد عبور المركبة إحدى البوابات الالكترونية وعدم التقيد بالتعليمات الصادرة بهذا الشأن مثل: عبور بوابات التعرفة بدون وجود بطاقة "سالك" أو عدم وجود رصيد كاف في بطاقة "سالك"

3. طريقة عمل نظام التعرفة المرورية سالك:

عند مرور المركبة عبر بوابة التعرفة الالكترونية يتم أولا رصد بطاقة سالك المثبتة على الزجاج الأمامي وفي نفس الوقت يتم تمييز لوحة المركبة بواسطة أحدث آلات التصوير التي تستطيع تمييز رقم المركبة وجهة الترخيص بكل دقة وفي كل الظروف الجوية، ومن ثم يتم اقتطاع رسم العبور المحدد بالوقت والتاريخ ويتم الاحتفاظ بالصورة الرقمية في حالة رغبة مالك المركبة في مراجعة الهيئة لطلب إيضاحات حول موعد مرور المركبة أو المخالفة المسجلة ويتم إرسال رسالة نصية SMS على الرقم المسجل عند تعبئة الطلب توضح وقت مرور المركبة والرصيد المتبقي في حساب العميل، وأما في حالة مخالفة التعليمات يتم تحرير مخالفة ترسل لجهة الترخيص حيث يستطيع صاحب المركبة الدفع بأكثر من طريقة بواسطة الدفع النقدي عند جهة ترخيص المركبة أو عن طريق الموقع الالكتروني لهيئة الطرق والمواصلات أو عن طريق الدفع النقدي المباشر بمواقع هيئة الطرق والمواصلات، ولضمان الدقة والشفافية في تطبيق النظام أطلقت هيئة الطرق والمواصلات في إمارة دبي خدمة متابعة مخالفات نظام التعرفة المرورية "سالك" على موقع النظام مباشرة

للتسهيل على مستخدميه الحصول على معلومات عن مخالفات مركباتهم ويتيح لهم الفرصة لتقديم طلبات الاعتراض على المخالفات في حال كان لهم ملاحظات ومتابعة ذلك حتى الحصول على إجابات شافية وحلول مرضية لاعتراضاتهم، وتهدف الخدمة إلى تسهيل عملية الاطلاع على المخالفات ومتابعتها من قبل مستخدمي بوابات سالك، كما تتيح لهم تقديم طلبات اعتراض على المخالفات في حال الالتباس حول مخالفة ما، ويمكن للمستخدم زيارة موقع سالك على شبكة الانترنت واختيار فلاش "متابعة المخالفات" باللغة العربية وإتباع الخطوات المطلوبة التي روعي فيها السهولة والتبسيط[1].

خلاصة الباب:

ان التنظيم مصطلح يحمل في طياته معنيين ترتكز عليهما الإدارة في عملها، ويعتبر الهيكل التنظيمي للمؤسسة أو المنشأة والذي يحمل باقي مكونات الكيان ويمنحها التماسك والشكل الذي يكشف بالتالي إلى حد ما عن اتجاه وتطلعات ذلك الكيان، ومن الأسس التي يتم التقسيم على أساسها ولا يمكن أن نعني أنه يجب استخدام جميع هذه الأسس في كل حالة أو أنه لا يوجد أسس أخرى صالحة لتقسيم نواحي النشاط المختلفة، فمن الواجب اختيار أسس التقسيم النوعي التي تتلاءم مع الظروف وتعطي أحسن النتائج في الوضع المعين وتساعد على تحقيق الجهاز الإداري لأهدافه ورسالته بأعلى كفاءة ممكنة، وتوصلنا أيضاً الى أن مهام المرور تتشابه في كثير من إدارات المرور على مستوى العالم لأن طبيعة المكونات واحدة، وقد تسند بعض هذه المهام لإدارات أخرى أو للقطاع الخاص على سبيل التنظيم والخصخصة، وبالتالي عدم القيام بضبط المخالفين لقانون السير والمرور وكذلك عدم القيام بأعمال تخطيط حوادث السير واقتصارها على التحقيق في الحوادث البليغة والتحقق من جاهزية المركبات

(1) مجلة المسار، (دبي: مطبوعات هيئة الطرق والمواصلات، العدد ديسمبر 2010)، ص.ص14-15.

والسائقين وصرف سندات الملكيات ورخص القيادة وتجديدها وغيرها من المستندات الحكومية المتعلقة.

وعلى الرغم من أن أغلب الدول العربية قد درجت في تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية إلا أن تجربة الحكومة الالكترونية في دبي تعتبر الأقدم وتعتبر أحد النماذج العالمية عند الأخذ بمبادرة تطبيق الحكومة الالكترونية. وأن هناك مجموعة من الدروس المستفادة من هذه التجربة مثل: ضرورة توحيد الرؤية لمبادرة الحكومة الالكترونية في دبي، وتبني القيادة السياسية لهذا المشروع يعتبر أحد المحركات الأساسية لضمان نجاح هذا المشروع، وتوفير المناخ الاستثماري المناسب والتسهيلات الإدارية المقترنة بجودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها الحكومة يعد أهم وأكبر عامل لجذب كبرى الشركات والمصارف العالمية، وتنويع وسائل تقديم الخدمة الالكترونية مثل الهاتف النقال الذي يستخدم على أوسع نطاق في الوقت الحالي والهاتف المنزلي بالاضافة الى توفير شاشات بالمراكز التجارية أو في مراكز الخدمة العامة وعدم اقتصارها على الخدمات الالكترونية المقدمة بواسطة شبكة الانترنت والذي كان سيشكل نقطة ضعف لمشروع الحكومة الالكترونية وبخاصة في المجتمعات التي تعاني نقصاً في أعداد المشتركين بالانترنت، بالاضافة إلى إنشاء سوق التجارة الالكترونية "تجاري دوت كوم" المتخصص بتوفير فرص التبادل التجاري وتبادل المعلومات حول البضائع بين الدوائر الحكومية في دبي والشركات والمؤسسات المختلفة من خلال بيئة الكترونية أمنة عبر شبكة الانترنت العالمية. وهو ما يساعد الدوائر الحكومة في دبي الحصول على آخر التكنولوجيا وكذلك أفضل الأسعار وبالتالي التقليل من النفقات وتحقيق الرقابة على المال العام مما يكفل له توحيد الموصفات والأنظمة مستقبلا.

الباب الثالث

الدراســـة التطبيقيــة

لقد قضت خطة البحث بالتدرج في موضوع الدراسة الحالية، حيث قمنـــا بـــشرح مفهوم الحكومة الالكترونية من جميع جوانبه وعرض ما هي متطلبات واســـتحقاقات التحول الالكتروني والتعرف إلى مجالات تطبيق الحكومة الالكترونية والوقوف علـــى معوقات التطبيق المتوقعة لمشروع الحكومة الالكترونية من الناحية النظرية، وبينا في موقع سابق الأهداف الرئيسية التي تقوم من اجلها الحكومة الالكترونيـــة ومـــا هـــي مكوناتها الإدارية والالكترونية، ومن ثم قمنا بنقل أفضل التجارب العالمية والإقليميـــة والخليجية حسب تصنيف عالمي، وبعدها استعرضنا تجارب أكثر عمقا في موضـــوع الدراسة وهي الحكومة الالكترونية في مجال المرور، فقد قمنا بتسليط الـــضوء علـــى مهام المرور بشكل عام ومنها قمنا بدراسة أفضل التجارب العالمية المقابلة لكل وظيفة يقوم بها جهاز المرور، وعند بدء التحضير للدراسة الميدانيـــة تـــم إعـــداد ودراســـة مجموعة من الأهداف وإسقاطها على نماذج الاستبيان لتلخص الجانب النظري وتقيس مدى توافر كل هدف في مكان الدراسة التطبيقية وهي إمارة الشارقة.

فأهداف الدراسة غطت جميع أطراف عملية التحول الالكتروني من آليات ونظـــم العمل والموظفين والجمهور والبيئة المحلية، فكانت هناك أهداف تقيس مـــدى تـــوفر استراتيجية لتطبيق الحكومة الالكترونية في مجال خدمات المـــرور بإمـــارة الـــشارقة كأساس انطلاق مشروع الحكومة الالكترونية، وهدف آخـــر لقيـــاس مـــدى مهـــارة الموظفين في التعامل مع النظم الالكترونية وهدف آخر لقياس مـــدى تـــوافر البنيـــة الأساسية الالكترونية في بيئة العمل، وأهداف أخرى خاصة بالجمهور والبيئة الخارجية مثل هدف لقياس مدى مهارة الجمهور في التعامل مع النظم الالكترونية وهدف يقـــيس مدى الدراية والعلم والإقبال على الخدمات الالكترونية الحالية وهـــدف آخـــر يقـــيس المعوقات التي قد تعيق تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية بمجـــال المـــرور بإمـــارة الشارقة من وجهة نظر الجمهور وهدف آخر يقيس تطلعاتهم في برنـــامج الحكومـــة الالكترونية.

وفي هذا الباب نعرض في ثلاثة فصول لما يلي:

الفصل الأول : الإجراءات المنهجية للدراسة التطبيقية "، ويحتوى على :

- التعريف بواقع العمل المروري بإمارة الشارقة.
- مجتمع وعينة الدراسة التطبيقية .
- تصميم قائمتي الاستبيان.
- الأساليب الإحصائية المطبقة .
- التوصيف الديموغرافي لعينة الدراسة .
- قياس الثبات والصدق التمييزي لقائمة الاستبيان .

الفصل الثاني:اختبار فروض الدراسة "، من خلال:

- دراسة العلاقات الارتباطية بين المتغيرات الداخلة في الدراسة .
- تحليل التباين لتحديد جوهرية العلاقة بين المتغيرات والظاهرة محل الدراسة.
- اختبار" ت" ومستوى معنويته ، واختبار " ف " ومستوى معنويته .
- معامل التحديد واختبار"ت" لبيان التأثيرات المختلفة لمتغيرات الدراسة ودرجة تأثير كل متغير.

الفصل الثالث " تحليل نتائج الدراسة التطبيقية "، ويعرض :

- المتوسطات والتكرارات لقياس اتجاهات عينة البحث .
- مقاييس التشتت لتحديد عناصر المتغيرات الأعلى تشتتاً.
- تفسير ومناقشة النتائج.

الفصل الأول
الإجراءات المنهجية للدراسة التطبيقية

أولا : واقع العمل المروري بإمارة الشارقة

تقوم أجهزة الشرطة على مر العصور بدور حيوي ومهم؛ ألا وهو المحافظة على الأمن والنظام وتأكيد سيادة القانون وحماية أرواح وممتلكات أفراد المجتمع بمنع وقوع الجرائم بأنواعها وضبطها بعد وقوعها والتحري والتحقيق وتقديم مرتكبي الجرائم إلى العدالة وفق القانون لردع من تثبت إدانتهم، وبجانب ذلك ومع التطور بمهام الشرطة فإنها تقوم بتقديم الكثير من الخدمات لأفراد المجتمع تصب كلها في مصلحة هؤلاء الأفراد واستقرارهم، ووزارة الداخلية في دولة الإمارات هي الجهة المعنية بهذا الدور ممثلة في القيادات والإدارات العامة للشرطة المحلية في كل إمارة و أقسامها وإداراتها التخصصية، كما يوضح ملحق رقم (6) الهيكل التنظيمي للإدارة العامة لشرطة الشارقة، حيث ترتبط الإدارة العامة لشرطة الشارقة بوكيل وزارة الداخلية مباشرة طبقا للقرار الوزاري رقم 498 لسنة 1996م بشأن تنظيم الإدارة العامة لشرطة الشارقة وتتكون من اثنتي عشرة إدارة [1].

ويأتي العمل المروري من أولويات العمل في الإدارة العامة لشرطة الشارقة نظرا للموقع الجغرافي لإمارة الشارقة لتوسطها بين الإمارات الأخرى، واشتراك مناطق الاختصاص مع جميع إمارات الدولة من جهة واشتراكها مع حدود دولية مع دولتين جارتين من جهة أخرى، وإن تقديم الخدمات المرورية في إمارة الشارقة موزعة بين ثلاث إدارات شرطية تابعة للإدارة العامة لشرطة الشارقة وهي: إدارة المرور والترخيص وإدارة العمليات وإدارة مراكز الشرطة، واثنتان مدنيتان على سبيل

(1) المادة (1) من القرار الوزاري رقم (498) سنة 1996م بشأن تنظيم الإدارة العامة لشرطة الشارقة.

خصخصة الخدمات وتيسرها للجمهور، وهي معهد السواقة ومحطة تسجيل المركبات "تسجيل"، ونأتي بالتفصيل لدور كل منها.

1) إدارة المرور والترخيص:

تتولى إدارة المرور والترخيص مهام مراقبة وتنظيم حركة المرور والسير داخل إمارة الشارقة وضبط المخالفين لأنظمة المرور، وتسيير دوريات المرور المدنية بمختلف أنواعها والإشراف عليها، والقيام بأعمال التحقيق في حوادث السير وتخطيطها، بالإضافة لإصدار رخص المركبات وتجديدها بعد إجراء الفحص الفني على المركبات، والتأكد من مدى صلاحيتها للسير على الطرق العامة، إلى جانب فحص المتقدمين للحصول على رخص قيادة المركبات وتجديد الرخص المنتهية والقيام بعملية التدريب اللازمة للمتدربين، وقد أدخل إلى مهام الإدارة لاحقاً تدريب السائقين الجدد من خلال معهد متخصص لتعليم السياقة تم إنشاؤه لهذا الغرض بهدف تطوير التدريب النوعي والكيفي للسائقين والارتقاء بمستوياتهم الفنية، وتتألف إدارة المرور والترخيص من الأقسام التالية: قسم ترخيص المركبات وقسم ترخيص السائقين وقسم المرور[1].

أ- قسم ترخيص المركبات:

يتألف قسم ترخيص المركبات من فرعين هما :فرع ترخيص المركبات وفرع الفحص الفني.

ويوكل لقسم ترخيص المركبات الأعمال التالية[2]:

- القيام بالفحص الفني للمركبات والتأكد من مدى صلاحية سيرها على الطرق العامة.
- التنظيم والإشراف على لجان الفحص الفني.

---

(1) المادة (26) من القرار الوزاري رقم (498) سنة 1996م بشأن تنظيم الإدارة العامة لشرطة الشارقة.

(2) المادة (27) من القرار الوزاري رقم (498) سنة 1996م بشأن تنظيم الإدارة العامة لشرطة الشارقة.

- إصدار رخص المركبات بعد إجراء الفحص الفني عليها والتأكد من مدى صلاحية سيرها على الطرق العامة.
- حفظ السجلات والمعاملات المتعلقة بإصدار الرخص للمركبات.
- حفظ السجلات والمعاملات المتعلقة بلجان الفحص الفني .
- اقتراح الأنظمة والتعليمات والإجراءات المناسبة لتنظيم التراخيص.

ب- قسم ترخيص السائقين:

يتألف قسم ترخيص السائقين من فرعين هما: فرع رخص القيادة وفرع فحص السائقين.

ويوكل لقسم ترخيص السائقين الأعمال التالية(1):

- فحص المتقدمين للحصول على رخص قيادة المركبات بعد التحقق من قدرتهم على القيادة.
- إصدار رخص قيادة المركبات للمتقدمين للحصول عليها.
- تجديد رخص القيادة المنتهية.
- تنظيم الإشراف على لجان فحص القيادة.
- حفظ السجلات والملفات والمعاملات المتعلقة بإصدار رخص القيادة.
- القيام بعملية التقييم اللازمة للمتدربين.

ج- قسم المرور:

يتألف قسم المرور من فرع تحقيق الحوادث وفرع المخالفات وفرع التعقيب

ويوكل لقسم المرور الأعمال التالية(2):

- مراقبة وتنظيم حركة المرور.

---

(1) المادة (31) من القرار الوزاري رقم (498) سنة 1996م بشأن تنظيم الإدارة العامة لشرطة الشارقة.

(2) المادتان (35) ، (36) من القرار الوزاري رقم (498) سنة 1996م بشأن تنظيم الإدارة العامة لشرطة الشارقة.

- ضبط المخالفين لأنظمة المرور في النطاق الإقليمي لعمل الإدارة واتخاذ الإجراءات اللازمة بحقهم.
- جمع الاستدلالات في قضايا المرور المهمة، واستكمال جمع الاستدلالات في قضايا المرور التي تحال إليها من مراكز الشرطة التابعة للإدارة العامة مما يجب إحالته منها إلى النيابة العامة.
- الإشراف الفني على فروع المرور في مختلف مراكز الشرطة بالإدارة العامة.
- تسيير دوريات المرور المدنية بمختلف أنواعها والإشراف عليها.
- تعقب المخالفين لقوانين وأنظمة المرور والتعميم عليها.
- حفظ السجلات والملفات.

ونظرا للتطور المطرد في أعداد السائقين والمركبات ارتأت قيادة الشرطة بالإدارة العامة لشرطة الشارقة الاعتماد على أسلوب الدورية الشاملة عن طريق إسناد بعض اختصاصات إدارة المرور لكل من إدارتي العمليات ومراكز الشرطة في مجال تنظيم المرور وجمع الاستدلالات في قضايا وتعقب المخالفين لقوانين وأنظمة المرور والتعميم عليها، وذلك:

أ- لمعالجة النقص في الكوادر البشرية.

ب- الحد من الازدواجية والتداخل في الاختصاصات نظرا لطبيعة الحوادث الجنائية والمرورية.

ج- رفع كفاءة واستخدام الموارد المادية كالسيارات وتجهيزها والقوى البشرية، وطواقم الدوريات.

د- تمكين غرف العمليات من السيطرة على عدد أقل من الدوريات بكفاءة أكبر وخاصة لصغر منطقة الاختصاص وتناثر مناطق الاختصاص.

2) إدارة العمليات

تتولى إدارة العمليات إعداد مختلف الخطط الميدانية لمواجهة الأحـداث المخلـة بالأمن الداخلي وتجميع وضبط المعلومات والبيانات التـي تخـدم خطـط العمليـات الشرطية وتنفيذها، إضافة إلى إعداد مسرح العمليات وإدارتها ومتابعة تنفيذها ومتابعة مدى استعداد أجهزة الإدارة المختلفة في تنفيذ الخطط الميدانية الموضـوعة، وتقـوم الإدارة كذلك بتسيير دوريات الاختصاص الشامل "الأنجاد" وحفظ النظام العام وأعمال الرقابة الأمنية ووضع خطط تأمين المواكب الرسمية إضافة إلى عمليات منع وضـبط والتعامل مع الجريمة بمختلف صورها وأشكالها وتتولى كذلك أعمال الإنقاذ والإسعاف والإيواء الأولي وضمان انسياب حركة السير والإشراف عليها وتتألف إدارة العمليات بشرطة الشارقة من قسمين هما[1]:

قسم العمليات

قسم الدوريات (الأنجاد).

أ- قسم العمليات:

يتألف قسم العمليات من فرعين هما فرع الخطط وفرع العمليـات، ويقـوم قـسم العمليات بالأعمال التالية[2]:

- تجميع وحفظ المعلومات والبيانات التي تخدم خطط العمليات وتنفيذها وحصر الإمكانات البشرية والمادية والمتوفرة لدى جميع وحدات الإدارة العامة .
- إعداد مختلف خطط العمليات لمواجهة الأحداث المخلـة بـالأمن الـداخلي والمتوقع حدوثها بالإضافة إلى خطط تأمين المواكب الرسمية وذلك بالتنسيق مع الجهات المختصة.
- العمل على تطوير خطط العمليات والاستفادة من تجارب الدول الأخرى.
- إعداد المورد البشري اللازم لتنفيذ خطط العمليات وذلك من خلال تدريبه.

(1) المادة (79) من القرار الوزاري رقم (498) سنة 1996م بشان تنظيم الإدارة العامة لشرطة الشارقة.

(2) المادة (80) من القرار الوزاري رقم (498) سنة 1996م بشأن تنظيم الإدارة العامة لشرطة الشارقة.

- إعداد بحوث العمليات الأمنية على اختلاف أنواعها .
- دراسة المشكلات والصعوبات والمعوقات التي تعترض تنفيذ خطط العمليات وتحليلها وحصر نتائجها وإيجاد الحلول المناسبة لمعالجتها.
- تقدير المواقف وتقويم الحوادث وتحديد الأجهزة وتحديد حجم المشاركة في ضوء الخطط المقررة.
- إعداد مسرح العمليات.
- إدارة العمليات المهمة ومتابعة تنفيذها بالتنسيق مع إدارة العمليات المركزية بالوزارة.
- مراقبة مدى استعداد أجهزة الإدارة المختلفة في تنفيذ خطط العمليات ومتابعة ذلك.
- الإشراف على جميع غرف العمليات بالإدارة العامة للشرطة .
- توفير كادر مؤهل قادر على تسيير العمل بغرف العمليات.

ب- قسم الدوريات:

يقوم قسم الدوريات بالأعمال التالية (1):

- إدارة دوريات الاختصاص الشمولي.
- حفظ النظام العام وأعمال الرقابة الأمنية .
- تحقيق الحضور الشرطي وتقديم الخدمات الأمنية بما فيها تحقيق سيولة حركة السير.
- التدخل لمنع ارتكاب الجريمة .
- ضبط الجريمة المرتكبة واتخاذ الإجراءات الأولية وفقاً لمقتضياتها.
- التعامل مع حوادث السير واتخاذ الإجراءات الأولية المتطلبة.
- تولي أعمال الإنقاذ والإسعاف والإيواء الأولي.

---

(1) المادة (84) من القرار الوزاري رقم (498) سنة 1996م بشان تنظيم الإدارة العامة لشرطة الشارقة.

- تسيير الدوريات البرية على شواطئ الإمارة المختلفة.
- اقتراح تطوير عمل الدوريات ورفع تقارير دورية عن سير العمل.
- برمجة عمل الدوريات بمختلف أنواعها وتوزيعها.
- الإشراف على كافة المركبات والآليات الخاصة بالدوريات ومتابعتها.

3) إدارة مراكز الشرطة:

تتولى إدارة مراكز الشرطة مهام حفظ الأمن العام والنظام من خلال حراسة المنشآت المهمة، الأماكن التجارية والأحياء السكنية بالإمارة، وتتولى الإشراف على مراكز الشرطة التي تضطلع بهذه المهام في المستوى الميداني، وتقوم بتسيير الدوريات وتلقي وتسجيل الشكاوى والبلاغات وتأمين حراسة المنشآت ومراقبة الأمن والنظام في الأحياء السكنية والمرافق العامة والأسواق التجارية وفقاً للتعليمات الصادرة من جهة الاختصاص، كما تقوم بعض المراكز ذات الطبيعة الخاصة من الناحية الجغرافية بمهام إضافية منها تنظيم عمليات الدخول والخروج عبر منافذ الدولة البحرية والبرية والجوية، وتضم الإدارة ثمانية مراكز للشرطة تقوم بأعمال البحث الجنائي والحراسات وتنظيم المرور في نطاق اختصاصاتها الإقليمية وتوضح المادة(3) والمادة(35) من القرار الوزاري رقم (498) لسنة 1996م:

أ- جمع المعلومات عن النشاط الإجرامي وتقييمها وتحليلها.

ب- القيام بأعمال البحث والتحري وجمع الاستدلالات في الجرائم المرتكبة.

ج- إجراء المعاينات في مسرح الجريمة وجمع الأدلة وإخطار قسم الأدلة الجنائية.

د- استلام الشكاوى والبلاغات.

ه- إحالة القضايا بعد استكمال جمع الاستدلالات فيها إلى النيابة العامة.

و- ملاحقة المطلوبين في القضايا الجنائية المختلفة وضبطهم وإحالتهم إلى الجهات المختصة.

ز- تعقب المطلوبين على المستوى المحلي والدولي ومراقبة أصحاب السوابق.

ح- تسيير الدوريات المدنية.

ط- بحث الأسلوب الإجرامي والحالة الجنائية[1].

ي- مراقبة وتنظيم حركة المرور.

ك- ضبط المخالفين لأنظمة المرور في النطاق الإقليمي لعمل الإدارة واتخاذ الإجراءات اللازمة بحقهم.

ل- جمع الاستدلالات في قضايا المرور المهمة واستكمال جمع الاستدلالات في قضايا المرور التي تحال إليها من مراكز الشرطة التابعة للإدارة العامة للشرطة ما يجب إحالته منها إلى النيابة العامة.

م- الإشراف الفني على فروع المرور في مختلف مراكز الشرطة بالإدارة العامة.

ن- تسيير دوريات المرور المدنية بمختلف أنواعها والإشراف عليها.

س-تعقب المخالفين لقوانين وأنظمة المرور والتعميم عليها.

ع- حفظ السجلات والملفات[2].

4) معهد الشارقة للسياقة

أنشئ معهد الشارقة للسياقة مرتبطاً بالإدارة العامة لشرطة الشارقة بتاريخ 1992/02/11م وبتمويل من بلدية الشارقة، حيث تتولى إدارة المرور والترخيص الإشراف على برامجه التدريبية من خلال مجموعة من الضباط ويهدف إلى إعداد وتدريب أفراد الجمهور على القيادة الآمنة لجميع أنواع المركبات، ويمارس الأنشطة والوظائف التالية[3]:

---

(1) المادة (3) من القرار الوزاري رقم (498) سنة 1996م بشأن تنظيم الإدارة العامة لشرطة الشارقة.

(2) المادة (35) من القرار الوزاري رقم (498) سنة 1996م بشأن تنظيم الإدارة العامة لشرطة الشارقة.

(3) المادة رقم(1) من نظام لائحة العمل في معهد التدريب على قيادة المركبات بالشارقة، الشارقة، 1992م، ص1.

أ- يتولى المعهد التدريب على قيادة المركبات بمختلف أنواعها، الثقيلة، الخفيفة، الدراجات النارية، ومركبات المعاقين.

ب- يشمل التدريب المواطنين أبناء دولة الإمارات العربيـــة المتحـــدة والأجانـــب المقيمين، بما في ذلك الذكور والإناث.

ج- تزويد المتدرب بمختلف المعلومات عن طريق القيادة الصحيحة وقواعد السير داخل الدولة.

د- يمتد نشاط المعهد ليشمل تدريب المبتدئين بنظام الدورات التدريبية الكاملـــة، والممارسين بنظام الساعات.

ه- عقد دورات تدريبية لسائقي الجهات الرسمية والخاصة.

5) محطة فحص المركبات "تسجيل"

إدارة شرطة الشارقة كغيرها من المؤسسات الحكومية والتي لجأت لمؤسسات من القطاع الخاص والتي لها الخبرة في تقديم الخدمات التخصصية وذلك لتحسين بعـــض الخدمات المقدمة للجمهور وتقديمها بصورة حديثة ولتخفيض التكلفـــة التـــي تتكلفهـــا للاستمرار في تقديم هذا النوع من الخدمات، وبموجب عقد وقع بين حكومة الـــشارقة وشركة بترول الإمارات "إينوك" تتعهد شركة بترول الإمارات بتقديم خدمات الفحـــص الفني للسيارات في مقر الشركة بالشارقة تحت مسؤولية ورقابة مباشرة مـــن ضـــباط وأفراد إدارة المرور والترخيص بإمارة الشارقة(1).

وفي لقاء مع مدير عام شرطة الشارقة أكد ضرورة تطوير الخدمات الالكترونيـــة لقطاع الشرطة بشكل كامل ولقطاع المرور بشكل خاص، لما له من أهمية فـــي تقـــديم الخدمات لشريحة كبيرة من المجتمع وذلك اتباعا للاستراتيجية العامة لحكومـــة دولـــة الإمارات العربية المتحدة وتنفيذا للخطط التطويرية المستمدة من الخطة الاســـتراتيجية

---

(1) البند الثاني من العقد المبرم بين حكومة الشارقة و شركة بترول الإمارات الوطنية (اينوك) والموقع بين كل من الشيخ سلطان بن محمد بن سلطان القاسمي بصفته ولي العهد ونائب حاكم إمارة الشارقة والسيد حسين مهيوب سلطان الجنيدي 2002م.

لوزارة الداخلية، كما أكد أهمية التنويع في وسائل تقديم الخدمات للجمهور ومحاولة تبسيط الإجراءات الإدارية وجعلها في متناول جميع أفراد الجمهور، وتطرق لذكر وجود خطط مستقبلية يجري تنفيذ جزء منها في الوقت الحالي لتطبيق برنامج الحكومة الالكترونية سواء كان على الصعيد المحلي لإمارة الشارقة أو على الصعيد الحكومي لدولة الإمارات، وذكر مدير عام شرطة الشارقة إن هناك بعض الصعوبات التي تواجه تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية في شرطة الشارقة في الوقت الحالي مثل النقص في الإمكانات المادية والبشرية المدربة وكذلك عدم النضج الكافي لدى أفراد المجتمع الداخلي والخارجي بأهمية التحول الالكترونية وماهية الفوائد المكتسبة من هذا التحول[1]، وذكر مدير إدارة الشؤون الإدارية والمالية بالإدارة العامة بشرطة الشارقة أن من أوليات اختيار العناصر الجديدة للالتحاق بسلك الشرطة الإلمام الكافي بمهارات التعامل مع النظم الالكترونية واشتراط شهادة الرخصة الدولية لقيادة الحاسب ICDL كشرط أساسي من شروط التعيين، وكذلك جار حاليا العمل على استقطاب العناصر الفنية المتخصصة في النظم المعلوماتية لسد النواقص في مجال الفنين لتطبيقات الأنظمة الالكترونية، وأما في مجال تطوير مهارات العاملين الحالين فتم لقاء العقيد/سلطان الخيال مدير إدارة التخطيط والتدريب بالإدارة العامة لشرطة الشارقة والذي أكد أهمية التحول الالكتروني وذكر بعض البرامج التدريبية المطبقة حاليا للعاملين في سلك الشرطة في مجال التعريف بموضوع الحكومة الالكترونية من جانب وتطوير مهارات العاملين في مجال تقنيات المعلومات والأنظمة الالكترونية من جانب آخر للارتقاء بمستوى الخدمات الحالية وجعل أمر التعامل معها من قبل العاملين يتم بكل سهولة ويسر.

ثانياً : مجتمع وعينة الدراسة:

شمل مجتمع الدراسة جميع الموظفين بالإدارات المختلقة التابعة لمرور الشارقة والمتعاملين معها من جمهور المترددين، وبياناتها موضحة في الجدول رقم (12) :

(1) لقاء مع اللواء/ حميد الهديدي مدير عام شرطة الشارقة بمكتبه يوم 2010/09/27.

جدول رقم (12) مجتمع الدراسة التطبيقية

الموقع	عدد الموظفين
إدارة المرور	383
إدارة العمليات	75
إدارة مراكز الشرطة	35
تسجيل	71
إجمالي	**564**

* **المصدر** : إدارة مرور الشارقة، إحصائية 2010.

يوضح الجدول السابق أن إجمالي حجم العينة يبلغ 564 مفردة تشمل جميع الموظفين بمرور الشارقة من مختلف الرتب والمستويات الوظيفية، وقد تم تجميع عدد 380 استمارة صالحة للتحليل الإحصائي، والتي تمثل نسبة حوالي 71% من إجمالي مجتمع البحث.

أما عينة الجمهور عينة فتمثلت في العملاء المترددين والمتعاملين مع مرور الشارقة، ويتصف مجتمع المترددين إلى مرور الشارقة بعدة سمات تجعل هناك حاجة إلى نوع متخصص من طرق سحب العينات وهي العينة العشوائية المنتظمة، وتتمثل هذه السمات في:

- صعوبة حصر عدد المترددين وتصنيفهم.
- اختلاف كثافة التردد بين ساعات اليوم المختلفة وأيام الأسبوع وشهور السنة.

وللتغلب على هذه العقبات تم اتباع طريقة العينة العشوائية المنتظمة والتي تقوم على ما يلي:

- تم توزيع استمارة الاستبيان في أيام مختلفة من الأسبوع عشوائيًّا؛ للتغلب على عقبة اختلاف كثافة التردد الأسبوعي.

- تم توزيع الاستمارات في فترات مختلفة خلال اليوم؛ للتغلب على عقبة اختلاف كثافة التردد اليومي.
- من خلال تقدير كثافة المترددين والتي توصلنا إليها من خلال المسؤولين بإدارة المرور؛ تم تحديد المدى المتروك بين المفردة المستقصى منها والتي تليها لتكون مفردة واحدة كلما دخل 10 مترددين إلى إدارة المرور.
- في حالة دخول مفردتين معًا أو أكثر، تم استيفاء استمارة واحدة فقط ممن يبدي رغبة في التعاون.
- في حالة رفض مفردة ما التعاون تم استبدالها بأخرى، بعد ترك المدى المحدد سابقًا.

وقد تم تجميع 156 استمارة صالحة للتحليل الإحصائي.

ثالثاً : تصميم قائمتي الاستبيان:

تم تصميم قائمتي استبيان تضمنت مجموعة من العبارات تقيس اتجاهات أفراد العينة تجاه متغيرات الدراسة، ولتصميم هاتين القائمتين، فقد قمنا بالاطلاع على عديد من الدراسات السابقة في مجال موضوع الدراسة، بالإضافة إلى قيامنا بإجراء لقاءات ميدانية مع بعض الموظفين في مرور الشارقة، وطرح عليهم بعض الأسئلة المفتوحة حول موضوع الدراسة، ومن ثم انتهينا إلى إعداد استمارتي استبيان كما يلي:

أ- استمارة الموظفين:

تضمنت استمارة الاستبيان الخاصة بالموظفين بعض المحاور، وذلك كما يلي:

- **البيانات العامة :**

واشتملت على بعض الخصائص الديموغرافية الأساسية لعينة الدراسة.

- **المقاييــــس:**

وتكونت من أربعة محاور لقياس آراء واتجاهات العينة تجاه متغيرات الدراسة، حيث:

1- **المقياس الأول** : مدى معرفة الموظفين باستراتيجية تطبيق الحكومة الالكترونية.

2- المقياس الثاني: مدى مهارة الموظفين في التعامل مع النظم الالكترونية.

3- **المقياس الثالث** : مدى توافر البنية الأساسية الالكترونية.

4- **المقياس الرابع:** آليات العمل بالنظم الالكترونية.

وتمثل المتغيرات الثلاثة الأولى المتغيرات المستقلة للبحث، في حين يمثل المتغير الرابع المتغير التابع.

ب- استمارة الجمهور:

تضمنت استمارة الاستبيان الخاصة بالجمهور بعض المحاور، وذلك كما يلي:

- **البيانات العامة :**

واشتملت على بعض الخصائص الديموغرافية الأساسية لعينة الدراسة.

- **المقاييـــــس:**

وتكونت من أربعة محاور لقياس آراء واتجاهات العينة تجاه متغيرات الدراسة، حيث:

1- **المقياس الأول** : مدى مهارة الجمهور في التعامل مع النظم الالكترونية.

2- **المقياس الثاني** : تفضيلات الجمهور في التعاملات الالكترونية.

3- **المقياس الثالث** : المعوقات الشخصية في إنجاز المعاملات المرورية الكترونيا.

4- **المقياس الرابع:** كفاءة الخدمات الالكترونية في تلبية احتياجات الجمهور.

وتمثل المتغيرات الثلاثة الأولى المتغيرات المستقلة للبحث، في حين يمثل المتغير الرابع المتغير التابع.

وقد صممت الاستمارتان بطريقة " ليكرت " على مقياس خماسي ذي الاتجاه الإيجابي لدرجة الموافقة، حيث كان لكل إجابة وزن مرجح وذلك كما يلي :

درجة الموافقة	أوافق بدرجة كبيرة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق على الإطلاق
الوزن المرجح	5	4	3	2	1

ج- أساليب المعالجة الإحصائية :

تم استخدام الحاسب الآلي على حزم البرامج الإحصائية SPSS Ver.15 لتحليل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال قائمي الاستبيان، وذلك باستخدام الأساليب التالية :

- معامل " ألف كرونباخ " لقياس الثبات والتحقق من درجة اعتمادية المقاييس المستخدمة.
- اختبار " ت " ومستوى معنويته لقياس الصدق التمييزي .
- التكرارات والنسب لتوصيف عينة الدراسة .
- مقاييس التشتت (المتوسطات والانحرافات المعيارية) لقياس اتجاهات عينة الدراسة.
- معامل ارتباط "كندال" لقياس العلاقات الارتباطية بين المتغيرات .
- تحليل التباين "ANOVA Test" لبيان قوة العلاقات الارتباطية بين المتغيرات.
- معامل التحديد واختبار"ت" لبيان التأثيرات المختلفة لمتغيرات الدراسة على موضوع البحث.

رابعاً : التوصيف الديموغرافي لعينة الدراسة :

أ- استمارة الموظفين:

نعرض فيما يلي التكرارات والنسب المئوية للبيانات الديموغرافية لعينة الدراسة من الموظفين وتحليلها :

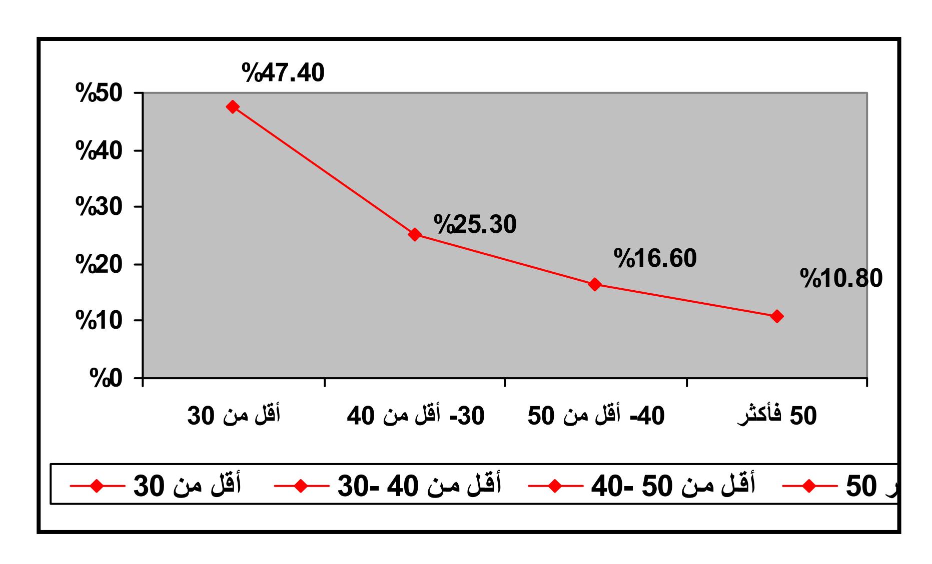
- بالنسبة للعمر:

يعرض جدول رقم (13) وشكل رقم (9) التكرارات والنسب المئوية للعينة الأولى فيما يخص العمر

جدول رقم (13)

التكرارات والنسب المئوية للعينة الأولى فيما يخص العمر

البيان	التوزيع	التكرار	النسبة المئوية
العمر	أقل من 30 عاماً	180	%47.4
	30-أقل من 40 عاماً	96	%25.3
	40-أقل من 50 عاماً	63	%16.6
	50 فأكثر	41	%10.8
الإجمالي	-	380	%100



شكل بياني

رقم (9) التكرارات والنسب المئوية للعينة الأولى فيما يخص العمر

يتضح من الجدول والشكل السابقين أن عينة الدراسة شملت مختلف الفئات العمرية، مما يسهم في صحة الاعتماد على نتائج الدراسة لتباين الآراء تبعا لاختلاف قيم واتجاهات الأجيال المختلفة.

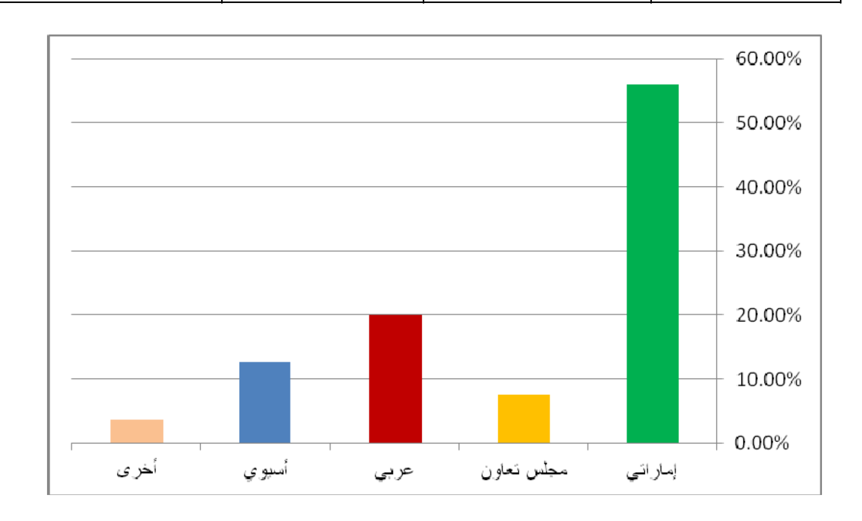
– بالنسبة للجنسية

يعرض جدول رقم (14) وشكل رقم (10) التكرارات والنسب المئوية للعينة الأولى فيما يخص الجنسية

جدول رقم (14)

التكرارات والنسب المئوية للعينة الأولى فيما يخص الجنسية

البيان	التوزيع	التكرار	النسبة المئوية
الجنسية	إماراتي	213	%56.1
	مجلس تعاون	29	%7.6
	عربي	76	%20
	آسيوي	48	%12.6
	أخرى	14	%3.7
إجمالي	–	380	%100



شكل بياني رقم (10)

التكرارات والنسب المئوية للعينة الأولى فيما يخص الجنسية

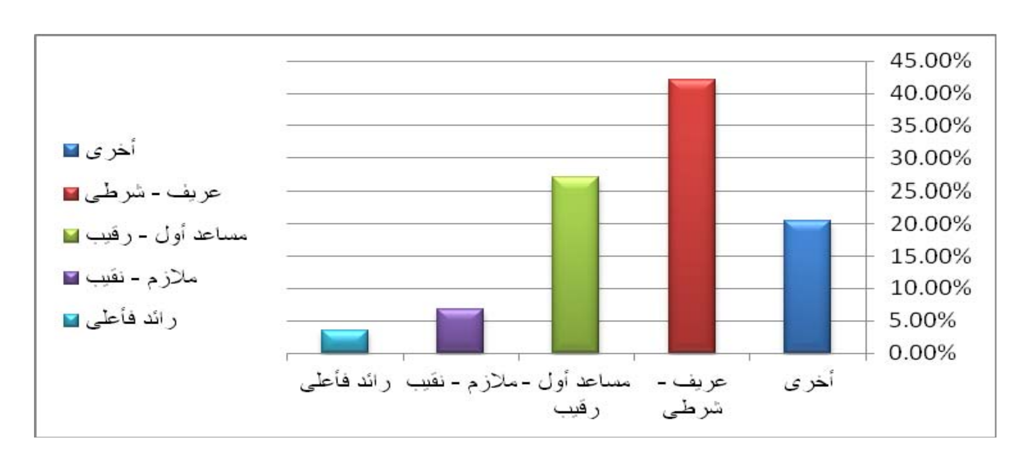
يتضح من الجدول والشكل السابقين شمول آراء عينة الدراسة لمختلف الثقافات العاملة بمرور الشارقة بما يضمن درجة كبيرة من الثقة في النتائج التي يتم التوصل إليها.

- **بالنسبة للرتبة**

يعرض جدول رقم (15) وشكل رقم (11) التكرارات والنسب المئوية للعينة الأولى فيما يخص الرتبة

جدول رقم (15) التكرارات والنسب المئوية للعينة الأولى فيما يخص الرتبة

البيان	التوزيع	التكرار	النسبة المئوية
الرتبة	رائد فأعلى	13	%3.4
	ملازم – نقيب	26	%6.8
	مساعد أول – رقيب	103	%27.1
	عريف – شرطي	160	%42.1
	أخرى	78	%20.5
إجمالي	–	380	%100



شكل بياني رقم (11) التكرارات والنسب المئوية للعينة الأولى فيما يخص الرتبة

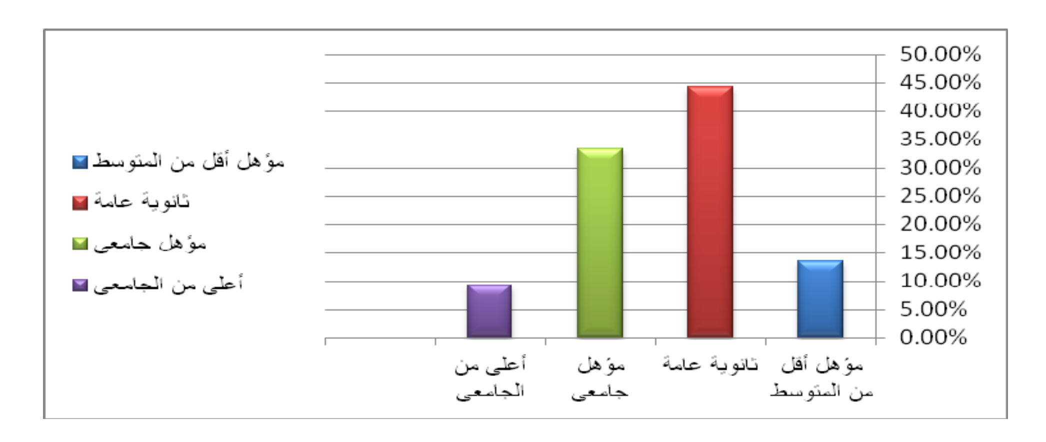
يتضح من الجدول والشكل السابقين أن عينة الدراسة ضمت جميع الرتب العسكرية، وكذلك الوظائف غير العسكرية، والتي تعكس انطباعات جميع الرتب على اختلاف توجهاتها.

- **بالنسبة للمؤهل العلمي**

يعرض جدول رقم (16) وشكل رقم (12) التكرارات والنسب المئوية للعينة الأولى فيما يخص المؤهل العلمي

جدول رقم (16) التكرارات والنسب المئوية للعينة الأولى فيما يخص المؤهل العلمي

البيان	التوزيع	التكرار	النسبة المئوية
المؤهل العلمي	أعلى من الجامعي	35	%9.2
	مؤهل جامعي	126	%33.2
	ثانوية عامة	168	%44.2
	أقل من المتوسط	51	%13.4
الإجمالي	–	380	%100



شكل بياني رقم (12) التكرارات والنسب المئوية للعينة الأولى فيما يخص المؤهل العلمي

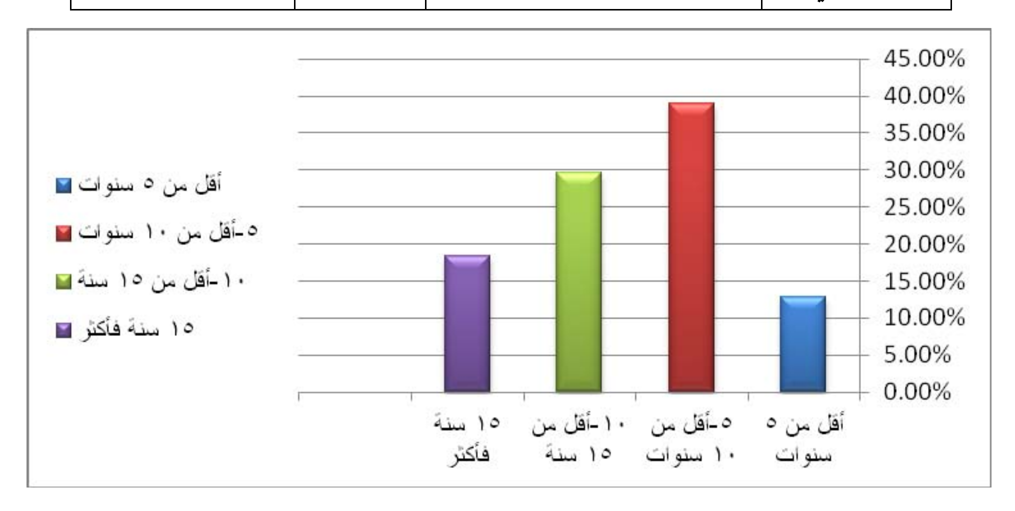
يتضح من الجدول والشكل السابقين تفاوت مستويات التعليم. ويعكس هذا ثقة عالية في النتائج لارتفاع مستوى التعليم والذي يعمل على الفهم والإدراك الجيد للموضـــوع محل الدراسة .

بالنسبة لمدة الخبرة :

يعرض جدول رقم (17) وشكل رقم (13) التكرارات والنسب المئوية للعينة الأولى فيما يخص مدة الخبرة

جدول رقم (17) التكرارات والنسب المئوية للعينة الأولى فيما يخص مدة الخبرة

البيان	التوزيع	التكرار	النسبة المئوية
مدة الخبرة	أقل من 5 سنوات	49	%12.9
	5- أقل من 10 سنوات	148	%38.9
	10- أقل من 15 سنة	113	%29.7
	أكثر من 15 سنة	70	%18.4
الإجمالي	-	380	%100



شكل بياني رقم (13) التكرارات والنسب المئوية للعينة الأولى فيما يخص مدة الخبرة

يتضح من الجدول والشكل السابقين أن عينة الدراسة شملت مختلف مستويات الخبرة، ويبين أيضا شمول عينة الدراسة لمستويات خبرة كبيرة، مما يدعم الثقة في نتائج الإجابات المتحصل عليها.

ب- استمارة الجمهور:

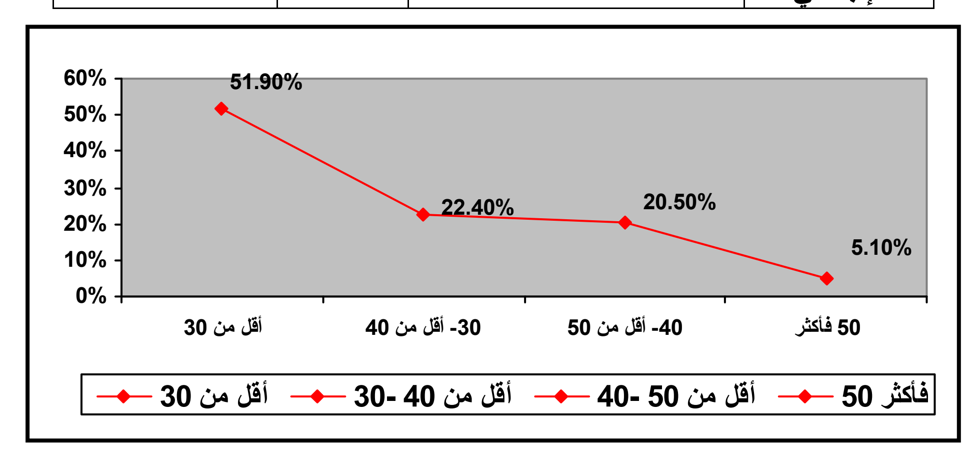
نعرض فيما يلي التكرارات والنسب المئوية للبيانات الديموغرافية لعينة الدراسة من الجمهور وتحليلها :

- بالنسبة للعمر:

يعرض جدول رقم (18) وشكل رقم (14) التكرارات والنسب المئوية للعينة الثانية فيما يخص العمر.

جدول رقم (18) التكرارات والنسب المئوية للعينة الثانية فيما يخص العمر

البيان	التوزيع	التكرار	النسبة المئوية
العمر	أقل من 30 عاماً	81	%51.9
	30-أقل من 40 عاماً	35	%22.4
	40-أقل من 50 عاماً	32	%20.5
	50 فأكثر	18	%5.1
الإجمالي	-	156	%100



شكل بياني رقم (14) التكرارات والنسب المئوية للعينة الثانية فيما يخص العمر

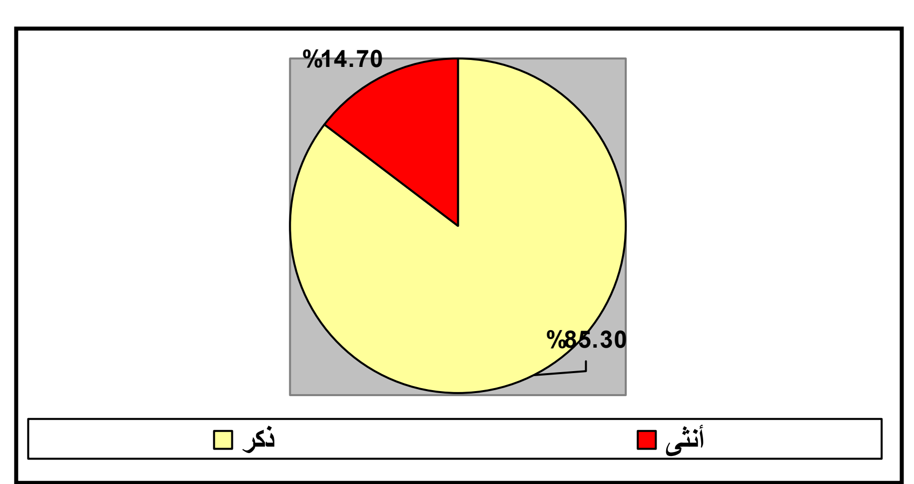
يتضح من الجدول والشكل السابقين أن عينة الدراسة من الجمهور شملت مختلف الفئات العمرية، مما يسهم في صحة الاعتماد على نتائج الدراسة لتباين الآراء تبعا لاختلاف قيم واتجاهات الأجيال المختلفة.

– بالنسبة للنوع:

يعرض جدول رقم (19) وشكل رقم (15) التكرارات والنسب المئوية للعينة الثانية فيما يخص النوع

جدول رقم (19) التكرارات والنسب المئوية للعينة الثانية فيما يخص النوع

البيان	التوزيع	التكرار	النسبة المئوية
النوع	ذكر	133	%85.3
	أنثى	23	%14.7
الإجمالي	–	156	%100



شكل بياني رقم (15)

التكرارات والنسب المئوية للعينة الثانية فيما يخص النوع

يتضح من الجدول والشكل السابقين أن عينة الدراسة من الجمهور شملت فئتي النوع، على الرغم من غلبة نسبة الذكور عن الإناث والذي يتوافق مع طبيعة المجتمعات العربية.

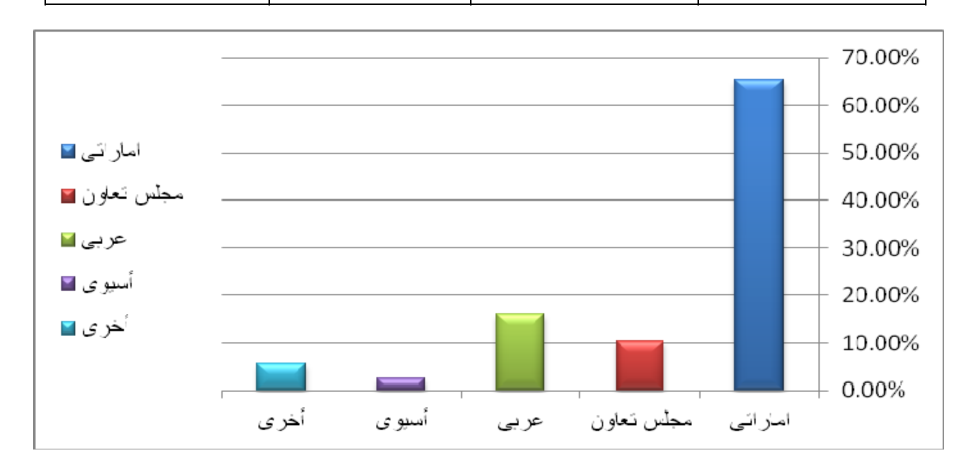
- **بالنسبة للجنسية**

يعرض جدول رقم (20) وشكل رقم (16) التكرارات والنسب المئويـــة للعينـــة الثانية فيما يخص الجنسية

جدول رقم (20)

التكرارات والنسب المئوية للعينة الثانية فيما يخص الجنسية

البيان	التوزيع	التكرار	النسبة المئوية
الجنسية	إماراتي	102	%65.4
	مجلس تعاون	16	%10.3
	عربي	25	%16
	آسيوي	4	%2.6
	أخرى	9	%5.8
إجمالي	–	156	%100



شكل بياني رقم (16) التكرارات والنسب المئوية للعينة الثانية فيما يخص الجنسية

يتضح من الجدول والشكل السابقين شمول آراء عينة الدراسة لمختلف الثقافات العاملة من الجمهور المتعامل مع مرور الشارقة بما يضمن درجة كبيرة من الثقة في النتائج التي يتم التوصل إليها.

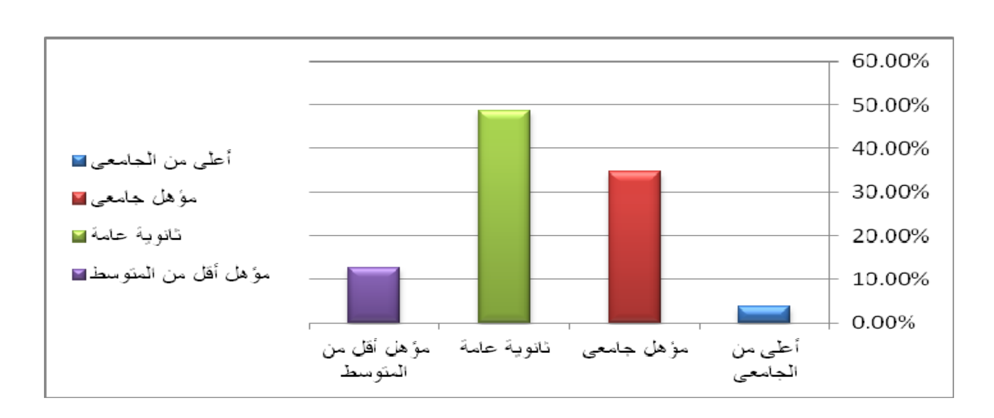
- **بالنسبة للمؤهل العلمي**

يعرض جدول رقم (21) وشكل رقم (17) التكرارات والنسب المئوية للعينة الثانية فيما يخص المؤهل العلمي

جدول رقم (21)

التكرارات والنسب المئوية للعينة الثانية فيما يخص المؤهل العلمي

البيان	التوزيع	التكرار	النسبة المئوية
المؤهل العلمي	أعلى من الجامعي	6	%3.8
	مؤهل جامعي	54	%34.6
	ثانوية عامة	76	48.75
	أقل من المتوسط	20	%12.8
الإجمالي	-	156	%100



شكل بياني رقم (17) التكرارات والنسب المئوية للعينة الثانية فيما يخص المؤهل العلمي

يتضح من الجدول والشكل السابقين تفاوت مستويات التعليم بين جمهور المتعاملين مع إدارات المرور. ويعكس هذا ثقة عالية في النتائج لارتفاع مستوى التعليم والذي يعمل على الفهم والإدراك الجيد للموضوع محل الدراسة .

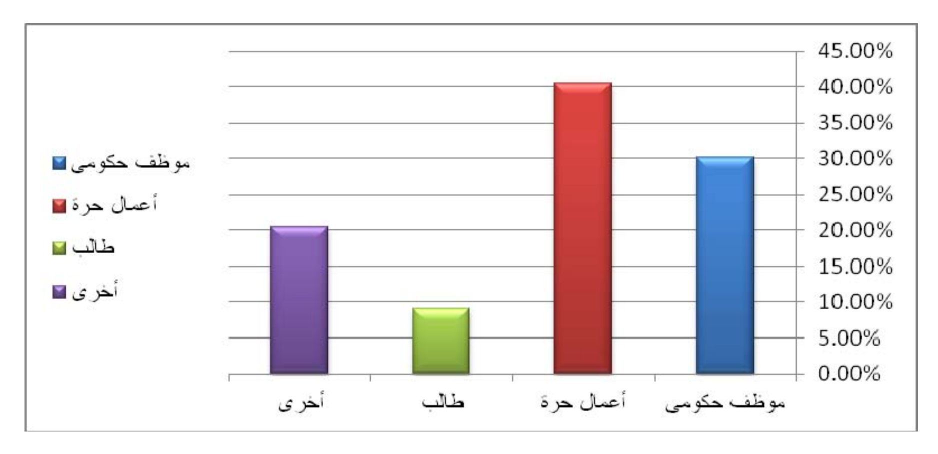
– بالنسبة للحالة المهنية :

يعرض جدول رقم (22) وشكل رقم (18) التكرارات والنسب المئوية للعينة الثانية فيما يخص الحالة المهنية

جدول رقم (22)

التكرارات والنسب المئوية للعينة الثانية فيما يخص الحالة المهنية

البيان	التوزيع	التكرار	النسبة المئوية
الحالة المهنية	موظف حكومي	47	%30.1
	أعمال حرة	63	%40.4
	طالب	14	%9
	أخرى	32	%20.5
الإجمالي	–	156	%100



شكل بياني رقم (18) التكرارات والنسب المئوية للعينة الثانية فيما يخص الحالة المهنية

يتضح من الجدول والشكل السابقين أن عينة الدراسة من الجمهور تعددت من حيث الوظائف التي يشغلونها، وبالتالي ضمان شمول العينة لمختلف مستويات الثقافة مما يدعم الثقة في نتائج الإجابات المتحصل عليها .

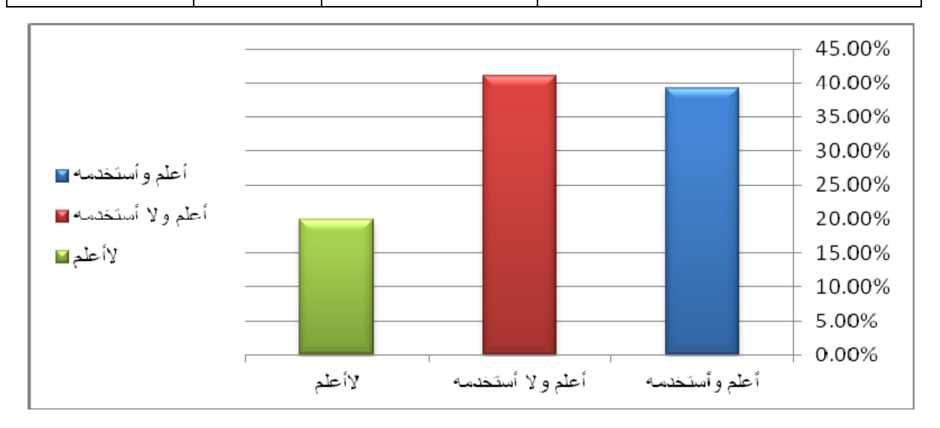
– بالنسبة لمعرفة الجمهور بإمكانية إنجاز الخدمات المرورية عن طريق الهاتف :

يعرض جدول رقم (23) وشكل رقم (19) التكرارات والنسب المئوية للعينة الثانية فيما يخص معرفة الجمهور بإمكانية إنجاز الخدمات المرورية عن طريق الهاتف.

جدول رقم (23)

التكرارات والنسب المئوية للعينة الثانية فيما يخص معرفة الجمهور بإمكانية إنجاز الخدمات المرورية عن طريق الهاتف

البيان	التوزيع	التكرار	النسبة المئوية
معرفة الجمهور بإمكانية إنجاز الخدمات المرورية عن طريق الهاتف	أعلم وأستخدمه	161	%39.1
	أعلم ولا أستخدمه	64	%41
	لا أعلم	31	%19.9
الإجمالي	–	156	%100



شكل بياني رقم (19) التكرارات والنسب المئوية للعينة الثانية فيما يخص معرفة الجمهور بإمكانية إنجاز الخدمات المرورية عن طريق الهاتف

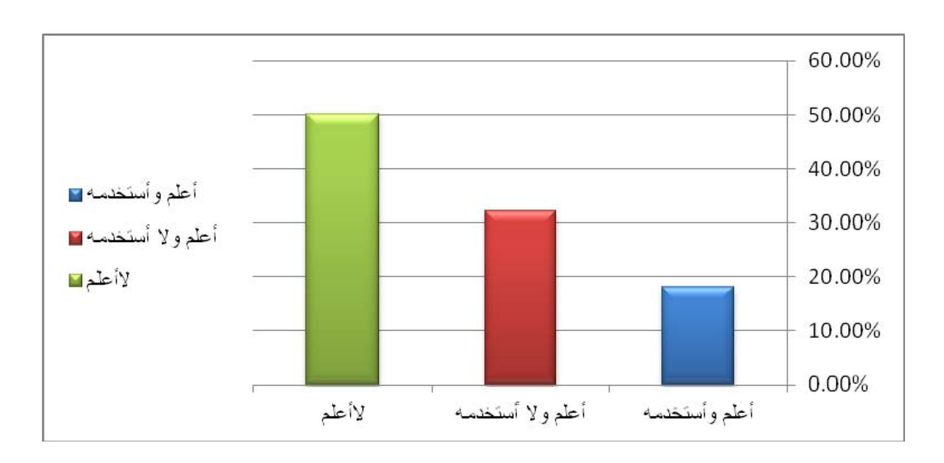
يتضح من الجدول والشكل السابقين أن عينة الدراسة من الجمهور تباينت معلوماتهم بشأن معرفتهم بإمكانية إنجاز الخدمات المرورية عن طريق الهاتف، فنجد أن حوالي 20% من العينة ليس لديهم علم بذلك، وأن 41% لديهم علم بذلك ولكن لا يستخدمونه، في حين أن 39% من العينة يستخدمون الهاتف في بعض الخدمات التي تتم عن طريق الهاتف وهي نسبة طيبة، وإن كان هذا يتطلب المزيد من التوعية بمدى الاستفادة المحققة للجمهور عند استخدامهم للهاتف في إنجاز الخدمات المرورية سواء وقتاً أو مجهوداً أو تكلفة.

– بالنسبة لمعرفة الجمهور بإمكانية إنجاز الخدمات المرورية عن طريق الموقع الالكتروني:

يعرض جدول رقم (24) وشكل رقم (20) التكرارات والنسب المئوية للعينة الثانية فيما يخص معرفة الجمهور بإمكانية إنجاز الخدمات المرورية عن طريق الهاتف

جدول رقم (24)
التكرارات والنسب المئوية للعينة الثانية فيما يخص معرفة الجمهور بإمكانية إنجاز الخدمات المرورية عن طريق الموقع الالكتروني

البيان	التوزيع	التكرار	النسبة المئوية
معرفة الجمهور بإمكانية إنجاز الخدمات المرورية عن طريق الموقع الالكتروني	أعلم واستخدمه	28	%17.9
	أعلم ولا أستخدمه	50	%32
	لا أعلم	78	%50
الإجمالي	–	156	%100



شكل بياني رقم (20) التكرارات والنسب المئوية للعينة الثانية فيما يخص معرفة الجمهور بإمكانية إنجاز الخدمات المرورية عن طريق الموقع الالكتروني

يتضح من الجدول والشكل السابقين أن عينة الدراسة من الجمهور تباينت معلوماتهم بشأن معرفتهم بإمكانية إنجاز الخدمات المرورية عن طريق الموقع الالكتروني ، فنجد أن حوالي 50% من العينة ليس لديهم علم بذلك، وأن 32.1% لديهم علم بذلك ولكن لا يستخدمونه، في حين أن فقط 17.9% من العينة يستخدمون الموقع الالكتروني في بعض الخدمات التي تتم عن طريق الهاتف، وهذا يتطلب المزيد من البحث في الأسباب والمعوقات التي تجعل من الجمهور يحجم عن استخدام الموقع الالكتروني على شبكة الانترنت في إنجاز الخدمات المرورية.

خامساً قياس ثبات استمارتي الاستبيان:

يقصد بالثبات أنه لو أعيد توزيع الاستمارات على نفس عينة الدراسة وفي نفس ظروف التطبيق الأول نحصل على نفس الاستجابات، أو استجابات قريبة من التطبيق الأول، ويذهب علماء القياس أنه لو طبقت على عينة أخرى مسحوبة من نفس المجتمع بنفس شروط سحب العينة الأولى، وفي نفس ظروف التطبيق عليها نحصل على نفس الاستجابات ، وبالتالي تطمئن الدراسة إلى المؤشرات التي نحصل عليها يمكن سحبها

أو تطبيقها أو تعميمها على المجتمع باطمئنان تام، وباستخدام أسلوب معامل "ألف كرونباخ" لقياس الثبات، حيث تتراوح قيمة معامل "ألفا"بين صفر، وواحد ، وكلما اقتربت قيمة المعامل من الواحد الصحيح دل على وجود ثبات قوي جداً، ولا توجد قيمة ثابتة يمكن الاعتماد عليها في قياس الثبات في جميع الدراسات،إلا أنه يعتمد قبول القيمة حسب توطن ظاهرة القياس في مجتمع الدراسة وعدد العبارات التي تقيس الظاهرة البحثية ويعتمد عليها الباحث في قبول درجة الثبات.

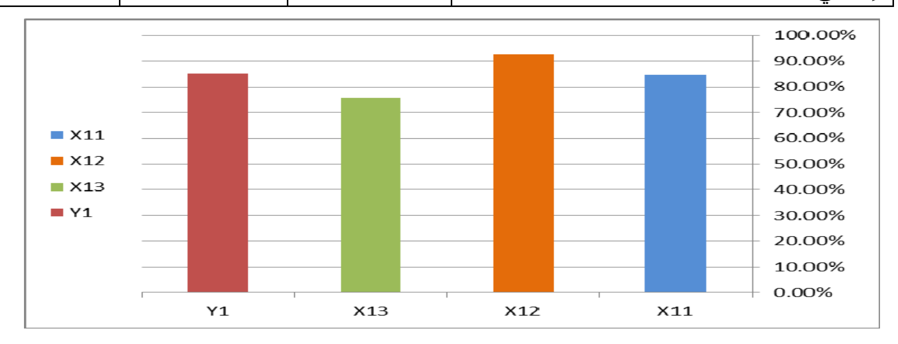
أ- ثبات استمارة استبيان الموظفين:

يوضح جدول رقم (25) وشكل (21) معاملات الثبات باستخدام "معامل ألف كرونباخ" لعينة الدراسة الأولى

جدول رقم (25)

معامل الثبات لمتغيرات الدراسة باستخدام "معامل ألف كرونباخ" لعينة الدراسة الأولى

المتغير	الرمز الكودي	عدد العبارات	معامل α
استراتيجية تطبيق الحكومة الالكترونية	X11	5	%84.6
مدى مهارة الموظفين في التعامل مع الأنظمة الالكترونية	X12	10	%92.5
مدى توافر البنية الأساسية الالكترونية	X13	10	%75.7
آليات العمل بالنظم الالكترونية	Y1	15	%85.2
إجمالي الثبات		40	%88.9



شكل بياني رقم (21) معاملات الثبات للعينة الأولى من الدراسة

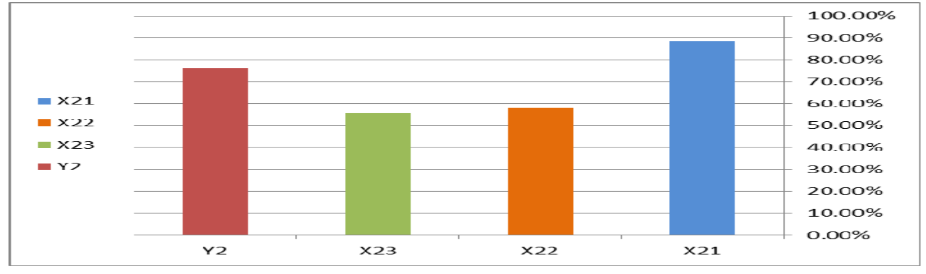
يبين الجدول والشكل السابقين أن معاملات الثبات تراوحت ما بين 75.7% – 92.5% وبإجمالي ثبات حوالي 88.9%، ويعكس ذلك ثباتاً كبيراً لأداة القياس ويطمئن إلى ثبات آراء واتجاهات عينة البحث من الموظفين تجاه استمارة الاستبيان وبدرجة عالية جداً .

ب- ثبات استمارة استبيان الجمهور:

يوضح جدول رقم (26) وشكل (22) معاملات الثبات باستخدام "معامل ألف كرونباخ" لعينة الدراسة الثانية من الجمهور

جدول رقم (26) معامل الثبات لمتغيرات الدراسة باستخدام "معامل ألف كرونباخ" لعينة الدراسة الثانية من الجمهور

المتغير	الرمز الكودي	عدد العبارات	معامل α
مدى مهارة الجمهور في التعامل مع الأنظمة الالكترونية	X21	10	%88.7
تفضيلا الجمهور في التعاملات الالكترونية	X22	6	%58
المعوقات الشخصية في إنجاز المعاملات الكترونيا	X23	7	%55.8
كفاءة الخدمات الالكترونية الحالية في تلبية احتياجات الجمهور	Y2	17	%76.3
إجمالي الثبات		40	%67



شكل بياني رقم (22) معاملات لعينة الدراسة الثانية

يبين الجدول والشكل السابقين أن معاملات الثبات تراوحت ما بين 55.8% – 88.7% وبإجمالي ثبات 67%، ويعكس ذلك ثباتاً مقبولاً لأداة القياس ويطمئن إلى ثبات آراء واتجاهات عينة البحث تجاه استمارة الاستبيان وبدرجة متوسطة .

سادساً : الصدق التمييزي لاستمارة الاستبيان :

تخضع أي ظاهرة كونية للتوزيع الطبيعي وتميز بين ثلاث فئات : فئة عليا، وفئة وسطى، وفئة دنيا. وحتى تكون عبارات المقياس صادقة فلابد أن تختلف آراء واستجابات الفئة العليا لعينة الدراسة عن الفئة الدنيا، وإذا لم تختلف اتجاهات عينة الدراسة تجاه الاستجابة لعبارة ما، تصبح تلك العبارة غير صادقة حيث إنها لم تميز بين هاتين الفئتين ويلزم حذفها من المقياس.

أ– الصدق التمييزي لاستمارة الموظفين

يعرض الملحق رقم (3)الصدق التمييزي لعبارات استمارة الاستبيان للعينة الأولى.

والذي يوضح اختلاف اتجاهات الفئة العليا عن الفئة الدنيا، فيما عدا العبارة(Y16) فلم تميز بين الفئتين العليا والدنيا عند مستوى معنوية 0.05؛ لذا لزم حذفها من المقياس عند إجراء المعالجة الإحصائية.

ب– الصدق التمييزي لاستمارة الجمهور

يعرض الملحق رقم (43)الصدق التمييزي لعبارات استمارة الاستبيان للعينة الثانية

والذي يوضح اختلاف اتجاهات الفئة العليا عن الفئة الدنيا من الجمهور، فيما عدا العبارتين أرقام (X237،Y213) فلم تميزا بين الفئتين العليا والدنيا عند مستوى معنوية 0.05؛ لذا لزم حذفهما من المقياس عند إجراء المعالجة الإحصائية.

مما سبق وبناء على نتائج قياس الثبات، والصدق التمييزي أصبحت (استمارتي الاستبيان) ثابتتين وصادقتين في قياسها لمتغيرات الدراسة.

الفصل الثاني
اختبار فروض الدراسة

1- اختبار الفرض الأول:

ينص هذا الفرض على:

" توجد علاقة ارتباط معنوية بين استراتيجية تطبيق الحكومة الالكترونية وبين تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية في مجال خدمات المرور بإمارة الشارقة".

ولإثبات صحة / عدم صحة هذا الفرض نقوم بعدد من الاختبارات كما يلي:

1/1- معاملات الارتباط:

يبين جدول رقم (29) معاملات الارتباط بين متغير استراتيجية تطبيق الحكومة الالكترونية كمتغير مستقل ومتغير آليات العمل بالنظم الالكترونية كمتغير تابع باستخدام معامل ارتباط "كندال".

جدول رقم (29) مصفوفة الارتباط للفرض الأول

استراتيجية تطبيق الحكومة الالكترونية (X11)	**معامل ارتباط كندال**		المتغير التابع (Y1)
	القيمة	**المعنوية**	آليات العمل بالنظم الالكترونية
	.143(**)	**.001**	

****دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05**

بالنظر في الجدول السابق يتضح وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية 0.05 بين استراتيجية تطبيق الحكومة الالكترونية وآليات العمل بالنظم الالكترونية.

2/1- تحليل التباين:

يبين جدول رقم (30) تحليل التباين لمتغير استراتيجية تطبيق الحكومة الالكترونية ومتغير آليات العمل بالنظم الالكترونية

جدول رقم (30) تحليل التباين للفرض الأول

البيان	مجموع المربعات	متوسط المربعات	اختبار " ف "	
			القيمة	المعنوية
الانحدار	5275.868	5275.868		
البواقي	976.132	2.576	2048.446	0.000

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05 بالنظر في جدول تحليل التباين السابق يتضح وجود علاقة ارتباط طردية بين استراتيجية تطبيق الحكومة الالكترونية وآليات العمل بالنظم الالكترونية، حيث كانت قيمة اختبار "ف" 2048.446، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05 تؤول إلى الصفر، وتدل على صحة وجوهرية العلاقة بين المتغيرين، وجودة النموذج وصحة الاعتماد على نتائجه بدون أخطاء.

3/1- معامل التحديد:

يبين جدول رقم (31) نتائج تحليل الانحدار بين استراتيجية تطبيق الحكومة الالكترونية وآليات العمل بالنظم الالكترونية

جدول رقم (31) تأثير استراتيجية تطبيق الحكومة الالكترونية على آليات العمل بالنظم الالكترونية

المعنوية	قيمة (ت)	Beta	الخطأ المعياري	B	المتغير	
.000	15.031	–	.213	3.205	الثابت	استراتيجية تطبيق
.002	.565	.461	.452	.765	X11	الحكومة الالكترونية

مؤشرات أخرى: $R^2 = .844$

يستـــدل من الجدول السابـــق على ما يلي:

- أن معامل التحديد $R^2 = .844$، وهو يعني أن متغير استراتيجية تطبيق الحكومة الالكترونية يفسر آليات العمل بالنظم الالكترونية بنسبة 84.4% ، أما

النسبة الباقية فتفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في العلاقة الانحدارية بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناتجة عن أسلوب سحب العينة ودقة القياس وغيرها.

- قيمة اختبار "ت" = 565.، وهي قيمة ذات دلالة معنوية، وتعني أن وضوح استراتيجية تطبيق الحكومة الالكترونية يؤثر في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية تأثيرا جوهريا لا يمكن أن يرجع إلى الصدفة حيث لم تصل قيمته إلى الصفر.
- قيمة B = 0.765 وهو يعني أنه يمكن بتطبيق استراتيجية واضحة للحكومة الالكترونية التنبؤ بدرجة تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية، حيث أن كل زيادة قدرها 0.765، وحدة في كفاءة ووضوح استراتيجية تطبيق الحكومة الالكترونية تؤدي إلى تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية في مجال خدمات المرور بإمارة الشارقة بمقدار درجة واحدة.

مما سبق يتضح صحة الفرض الأول القائل:

" **توجد علاقة ارتباط معنوية بين استراتيجية تطبيق الحكومة الالكترونية وبين تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية في مجال خدمات المرور بإمارة الشارقة**".

2- اختبار الفرض الثاني:

ينص هذا الفرض على:

"**من المتوقع أن تؤثر مدى مهارة الموظفين في التعامل مع النظم الالكترونية في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية في مجال خدمات المرور بإمارة الشارقة**".

ولإثبات صحة / عدم صحة هذا الفرض نقوم بعدد من الاختبارات كما يلي:

1/2- معاملات الارتباط:

يبين جدول رقم (32) معاملات الارتباط بين متغير مدى مهارة الموظفين في التعامل مع النظم الالكترونية كمتغير مستقل ومتغير آليات العمل بالنظم الالكترونية كمتغير تابع باستخدام معامل ارتباط "كندال" .

جدول رقم (32) مصفوفة الارتباط للفرض الثاني

مدى مهارة الموظفين في التعامل مع النظم الالكترونية (X12)	**معامل ارتباط كندال**		المتغير التابع (Y1)
	القيمة	المعنوية	آليات العمل بالنظم الالكترونية
	.033(**)	.000	

**** دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05**

بالنظر في الجدول السابق يتضح وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية 0.05 بين مدى مهارة الموظفين في التعامل مع النظم الالكترونية وآليات العمل بالنظم الالكترونية.

2/2- تحليل التباين:

يبين جدول رقم (33) تحليل التباين لمتغير مدى مهارة الموظفين في التعامل مع النظم الالكترونية ومتغير آليات العمل بالنظم الالكترونية

جدول رقم (33) تحليل التباين للفرض الثاني

البيان	**مجموع المربعات**	**متوسط المربعات**	**اختبار " ف "**	
الانحدار	4631.588	4631.588	القيمة	المعنوية
البواقي	1620.412	4.275	1083.287	0.000

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05

بالنظر في جدول تحليل التباين السابق يتضح وجود علاقة ارتباط طردية بين مهارة الموظفين في التعامل مع النظم الالكترونية وآليات العمل بالنظم الالكترونية، حيث كانت قيمة اختبار "ف" 1083.287، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05 تؤول إلى الصفر وتدل على صحة وجوهرية العلاقة بين المتغيرين، و جودة النموذج وصحة الاعتماد على نتائجه بدون أخطاء.

3/2- معامل التحديد:

يبين جدول رقم (34) تأثير مهارة الموظفين في التعامل مع الــنظم الالكترونيــة على آليات العمل بالنظم الالكترونية

جدول رقم (34) تأثير مهارة الموظفين في التعامل مع النظم الالكترونية على آليات العمل بالنظم الالكترونية

المتغير		B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة (ت)	المعنوية
استراتيجية تطبيق	الثابت	3.950	.161	-	24.493	.000
الحكومة الالكترونية	X12	.530	.043	.736	.496	.007

مؤشرات أخرى: R^2= .741

يستــدل من الجدول السابــق على ما يلي:

- أن معامل التحديد R^2 = .741، وهو يعني أن متغير مدى مهارة الموظفين في التعامل مع النظم الالكترونية يفسر آليات العمل بالنظم الالكترونية بنسبة 74.1% ، أما النسبة الباقية فتفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في العلاقة الانحدارية بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناتجة عن أسلوب سحب العينة ودقة القياس وغيرها.
- قيمة اختبار "ت" = .496، وهي قيمة ذات دلالة معنوية، وتعني أن مهارة الموظفين في التعامل مع النظم الالكترونية تؤثر في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية تأثيرا جوهريا لا يمكن أن يرجع إلى الصدفة حيث لم تصل قيمته إلى الصفر.
- قيمة معامل B = 0.530 وهو يعني أنه يمكن بزيادة مهارة الموظفين في التعامل مع النظم الالكترونية التنبؤ بدرجة تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية، حيث إن كل زيادة قدرها 0.530، وحدة في زيادة مهارة الموظفين في التعامل

مع النظم الالكترونية تؤدي إلى تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية في مجال خدمات المرور بإمارة الشارقة بمقدار درجة واحدة.

مما سبق يتضح صحة الفرض الثاني القائل:

"من المتوقع أن تؤثر مدى مهارة الموظفين في التعامل مع النظم الالكترونية في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية في مجال خدمات المرور بإمارة الشارقة".

3- اختبار الفرض الثالث:

ينص هذا الفرض على:

"إن توافر البنية الأساسية الالكترونية يعمل على تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية في مجال خدمات المرور بإمارة الشارقة".

ولإثبات صحة / عدم صحة هذا الفرض نقوم بعدد من الاختبارات كما يلي:

1/3- معاملات الارتباط:

يبين جدول رقم (35) معاملات الارتباط بين متغير مدى توافر البنية الأساسية الالكترونية كمتغير مستقل ومتغير آليات العمل بالنظم الالكترونية كمتغير تابع باستخدام معامل

ارتباط "كندال".جدول رقم (35) مصفوفة الارتباط للفرض الثالث

مدى توافر البنية الأساسية الالكترونية (X13)	معامل ارتباط كندال		المتغير التابع (Y1)
	القيمة	**المعنوية**	
	.543(**)	**.004**	آليات العمل بالنظم الالكترونية

****دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05**

بالنظر في الجدول السابق يتضح وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية 0.05 بين مدى توافر البنية الأساسية الالكترونية وآليات العمل بالنظم الالكترونية.

2/3- تحليل التباين:

يبين جدول رقم (36) تحليل التباين لمتغير مدى توافر البنية الأساسية الالكترونية ومتغير آليات العمل بالنظم الالكترونية

جدول رقم (36) تحليل التباين للفرض الثالث

البيان	مجموع المربعات	متوسط المربعات	اختبار " ف "	
الانحدار	4660.592	4660.592	القيمة	المعنوية
البواقي	1591.408	4.199	1109.938	0.000

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05

بالنظر في جدول تحليل التباين السابق يتضح وجود علاقة ارتباط طردية بين توافر البنية الأساسية الالكترونية وآليات العمل بالنظم الالكترونية، حيث كانت قيمة اختبار "ف" 1109.938، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05 تؤول إلى الصفر وتدل على صحة وجوهرية العلاقة بين المتغيرين، و جودة النموذج وصحة الاعتماد على نتائجه بدون أخطاء .

3/3- معامل التحديد:

يبين جدول رقم (37) تأثير توافر البنية الأساسية الالكترونية وآليات العمل بالنظم الالكترونية

جدول رقم (37) تأثير توافر البنية الأساسية الالكترونية
وآليات العمل بالنظم الالكترونية

المتغير		B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة (ت)	المعنوية
استراتيجية تطبيق الحكومة الالكترونية	الثابت	3.801	.158	-	24.113	.000
	X13	.813	.040	.317	.627	.004

مؤشرات أخرى: $R^2 = .927$

يستـــدل من الجدول السابـــق على ما يلي:

- أن معامل التحديد R^2 = 927.، وهو يعني أن متغير مدى توافر البنية الأساسية الالكترونية يفسر آليات العمل بالنظم الالكترونية بنسبة 92.7% ، أما النسبة الباقية فتفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في العلاقة الانحدارية بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناتجة عن أسلوب سحب العينة ودقة القياس وغيرها.
- قيمة اختبار "ت" = 627.، وهي قيمة ذات دلالة معنوية، وتعني أن توافر البنية الأساسية الالكترونية يؤثر في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية تأثيرا جوهريا لا يمكن أن يرجع إلى الصدفة حيث لم تصل قيمته إلى الصفر.
- قيمة معامل B = 0.813 وهو يعني أنه يمكن بتحسين البنية الأساسية الالكترونية بإدارات المرور، واتباع النموذج السابق والتنبؤ بدرجة تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية، حيث إن كل زيادة قدرها 0.813، وحدة في توفير البنية الأساسية الالكترونية يؤدي إلى تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية في مجال خدمات المرور بإمارة الشارقة بمقدار درجة واحدة.

مما سبق يتضح صحة الفرض الثالث القائل:

"**إن توافر البنية الأساسية الالكترونية يعمل على تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية في مجال خدمات المرور بإمارة الشارقة**".

4- اختبار الفرض الرابع :

ينص هذا الفرض على:

" **يوجد ارتباط معنوي بين مهارة الجمهور في التعامل مع النظم الالكترونية وبين تحقيق كفاءة الخدمات الالكترونية في مجال خدمات المرور بإمارة الشارقة**".

ولإثبات صحة / عدم صحة هذا الفرض نقوم بعدد من الاختبارات كما يلي:

1/4- معاملات الارتباط:

يبين جدول رقم (38) معاملات الارتباط بين متغير مدى مهارة الجمهور في التعامل مع النظم الالكترونية كمتغير مستقل ومتغير تحقيق كفاءة الخدمات الالكترونية كمتغير تابع باستخدام معامل ارتباط "كندال".

جدول رقم (38) مصفوفة الارتباط للفرض الرابع

مدى مهارة الجمهور في التعامل مع النظم الالكترونية **(X21)**	**معامل ارتباط كندال**		المتغير التابع (Y2) تحقيق كفاءة الخدمات الالكترونية
	القيمة	**المعنوية**	
	.145(*)	.000	

***دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01**

بالنظر في الجدول السابق يتضح وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية 0.01 بين مدى مهارة الجمهور في التعامل مع النظم الالكترونية وتحقيق كفاءة الخدمات الالكترونية.

2/4- تحليل التباين:

يبين جدول رقم (39) تحليل التباين لمتغير مدى مهارة الجمهور في التعامل مع النظم الالكترونية ومتغير تحقيق كفاءة الخدمات الالكترونية

جدول رقم (39) تحليل التباين للفرض الرابع

البيان	**مجموع المربعات**	**متوسط المربعات**	**اختبار " ف "**	
الانحدار	**1519.631**	**1519.631**	**القيمة**	**المعنوية**
البواقي	**600.369**	**3.873**	**392.330**	**0.000**

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05

بالنظر في جدول تحليل التباين السابق يتضح وجود علاقة ارتباط طردية بين مهارة الجمهور في التعامل مع النظم الالكترونية وتحقيق كفاءة الخدمات الالكترونية، حيث كانت قيمة اختبار "ف" 392.330، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05 تؤول إلى الصفر وتدل على صحة وجوهرية العلاقة بين المتغيرين، و جودة النموذج وصحة الاعتماد على نتائجه بدون أخطاء.

3/4- معامل التحديد:

يبين جدول رقم (40) تأثير مهارة الجمهور في التعامل مع النظم الالكترونية وتحقيق كفاءة الخدمات الالكترونية

جدول رقم (40) تأثير مهارة الجمهور في التعامل مع النظم الالكترونية وتحقيق كفاءة الخدمات الالكترونية

المتغير		B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة (ت)	المعنوية
تحقيق كفاءة الخدمات الالكترونية	الثابت	4.030	.426	–	9.470	.000
	X21	.374	.101	.137	.714	.009

مؤشرات أخرى: R^2= .717

يستـــدل من الجدول السابـــق على ما يلي:

- أن معامل التحديد R^2 = .717، وهو يعني أن متغير مدى مهارة الجمهور في التعامل مع النظم الالكترونية يفسر تحقيق كفاءة الخدمات الالكترونية بنسبة 71.7% ، أما النسبة الباقية فتفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في العلاقة الانحدارية بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناتجة عن أسلوب سحب العينة ودقة القياس وغيرها.
- قيمة اختبار "ت" = .714، وهي قيمة ذات دلالة معنوية، وتعني أن مهارة الجمهور في التعامل مع النظم الالكترونية تؤثر في تحقيق كفاءة الخدمات الالكترونية تأثيرا جوهريا لا يمكن أن يرجع إلى الصدفة حيث لم تصل قيمته إلى الصفر.
- قيمة معامل B = 0.374 وهو يعني أنه يمكن بزيادة مهارة الجمهور في التعامل مع النظم الالكترونية، واتباع النموذج السابق التنبؤ بدرجة تحقيق كفاءة الخدمات الالكترونية، حيث إن كل زيادة قدرها 0.374، وحدة في زيادة مهارة الجمهور في التعامل مع النظم الالكترونية تؤدي إلى تحقيق كفاءة الخدمات الالكترونية في مجال خدمات المرور بإمارة الشارقة بمقدار درجة واحدة.

مما سبق يتضح صحة الفرض الرابع القائل:

" يوجد ارتباط معنوي بين مهارة الجمهور في التعامل مع الــنظم الالكترونيـــة وبين تحقيق كفاءة الخدمات الالكترونية في مجال خدمات المرور بإمارة الشارقة".

5- اختبار الفرض الخامس :

ينص هذا الفرض على:

"توجد علاقة ارتباطية بين تفضيلات المستخدمين للتعاملات الالكترونية وبين تحقيق كفاءة الخدمات الالكترونية في مجال خدمات المرور بإمارة الشارقة".

ولإثبات صحة / عدم صحة هذا الفرض نقوم بعدد من الاختبارات كما يلي:

1/5- معاملات الارتباط:

يبين جدول رقم (41) معاملات الارتباط بين متغير تفضيلات الجمهور في التعاملات الالكترونية كمتغير مستقل ومتغير تحقيق كفاءة الخدمات الالكترونية كمتغير تابع باستخدام معامل ارتباط "كندال" .

جدول رقم (41) مصفوفة الارتباط للفرض الخامس

تفضيلات الجمهور في التعاملات الالكترونية (X22)	**معامل ارتباط كندال**		المتغير التابع (Y2)
	القيمة	**المعنوية**	تحقيق كفاءة الخدمات الالكترونية
	.134(*)	.000	

***دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01**

بالنظر في الجدول السابق يتضح وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية 0.01 بين تحقيق تفضيلات الجمهور في التعاملات الالكترونية وتحقيق كفاءة الخدمات الالكترونية.

2/5- تحليل التباين:

يبين جدول رقم (42) تحليل التباين لمتغير تفضيلات الجمهور في التعاملات الالكترونية ومتغير تحقيق كفاءة الخدمات الالكترونية

جدول رقم (42) تحليل التباين للفرض الخامس

البيان	**مجموع المربعات**	**متوسط المربعات**	**اختبار " ف "**	
الانحدار	1161.374	1161.374	القيمة	المعنوية
البواقي	958.626	6.185	187.782	0.000

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05

بالنظر في جدول تحليل التباين السابق يتضح وجود علاقة ارتباط طردية بين تفضيلات الجمهور في التعاملات الالكترونية وتحقيق كفاءة الخدمات الالكترونية ، حيث كانت قيمة اختبار "ف" 187.782، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05 تؤول إلى الصفر وتدل على صحة وجوهرية العلاقة بين المتغيرين، و جودة النموذج وصحة الاعتماد على نتائجه بدون أخطاء .

3/5- معامل التحديد:

يبين جدول رقم (43) تأثير تفضيلات الجمهور في التعــاملات الالكترونيــة وتحقيق كفاءة الخدمات الالكترونية.

جدول رقم (43) تأثير تفضيلات الجمهور في

التعاملات الالكترونية وتحقيق كفاءة الخدمات الالكترونية

المعنوية	قيمة (ت)	Beta	الخطأ المعياري	B	المتغير	
.000	15.342	-	.241	3.692	الثابت	تحقيق كفاءة الخدمات الالكترونية
.000	.547	.139	.080	.419	X22	

مؤشرات أخرى: R^2= .548

يستـــدل من الجدول السابـــق على ما يلي:

- أن معامل التحديد R^2 = .548، وهو يعني أن متغير تفضيلات الجمهور في التعاملات الالكترونية يفسر تحقيق كفاءة الخدمات الالكترونية بنسبة 54.8% أما النسبة الباقية فتفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في العلاقة الانحدارية بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناتجة عن أسلوب سحب العينة ودقة القياس وغيرها.
- قيمة اختبار "ت" = .547، وهي قيمة ذات دلالة معنوية، وتعني أن تفضيلات الجمهور في التعاملات الالكترونية تؤثر في تحقيق كفاءة الخدمات الالكترونية تأثيرا جوهريا لا يمكن أن يرجع إلى الصدفة حيث لم تصل قيمته إلى الصفر.

- قيمة معامل B = 0.419 وهو يعني أنه يمكن بالتعرف إلى تفضيلات الجمهور في التعاملات الالكترونية ، واتباع النموذج السابق التنبؤ بدرجة تحقيق كفاءة الخدمات الالكترونية، حيث إن كل زيادة قدرها 0.419، وحدة في تلبية تفضيلات الجمهور في التعاملات الالكترونية تؤدي إلى تحقيق كفاءة الخدمات الالكترونية في مجال خدمات المرور بإمارة الشارقة بمقدار درجة واحدة.

مما سبق يتضح صحة الفرض الخامس القائل:

"توجد علاقة ارتباطية بين تفضيلات المستخدمين للتعاملات الالكترونية وبين تحقيق كفاءة الخدمات الالكترونية في مجال خدمات المرور بإمارة الشارقة".

6- اختبار الفرض السادس :

ينص هذا الفرض على:

" كلما قلت المعوقات الشخصية للجمهور في إنجاز المعاملات المرورية ، زادت كفاءة الخدمات الالكترونية في مجال خدمات المرور بإمارة الشارقة".

ولإثبات صحة / عدم صحة هذا الفرض نقوم بعدد من الاختبارات كما يلي:

1/6- معاملات الارتباط:

يبين جدول رقم (44) معاملات الارتباط بين متغير المعوقات الشخصية للجمهور في إنجاز المعاملات المرورية كمتغير مستقل ومتغير تحقيق كفاءة الخدمات الالكترونية كمتغير تابع باستخدام معامل ارتباط "كندال" .

جدول رقم (44) مصفوفة الارتباط للفرض السادس

المعوقات الشخصية للجمهور في إنجاز المعاملات المرورية **(X23)**	**معامل ارتباط كندال**		المتغير التابع (Y2)
	القيمة	**المعنوية**	تحقيق كفاءة الخدمات الالكترونية
	.141(*)	.000	

*** دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01**

بالنظر في الجدول السابق يتضح وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية 0.01 بين المعوقات الشخصية للجمهور في إنجاز المعاملات المرورية وتحقيق كفاءة الخدمات الالكترونية.

2/6- تحليل التباين:

يبين جدول رقم (45) تحليل التباين لمتغير المعوقات الشخصية للجمهور في إنجاز المعاملات المرورية ومتغير تحقيق كفاءة الخدمات الالكترونية

جدول رقم (45) تحليل التباين للفرض السادس

البيان	مجموع المربعات	متوسط المربعات	اختبار " ف "	
			القيمة	المعنوية
الانحدار	1062.024	1062.024		
البواقي	1057.976	6.826	-155.593	0.000

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05

بالنظر في جدول تحليل التباين السابق يتضح وجود علاقة ارتباط عكسية بين المعوقات الشخصية للجمهور في إنجاز المعاملات المرورية وتحقيق كفاءة الخدمات الالكترونية ، حيث كانت قيمة اختبار "ف" 155.593، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05 تؤول إلى الصفر وتدل على صحة وجوهرية العلاقة بين المتغيرين، و جودة النموذج وصحة الاعتماد على نتائجه بدون أخطاء.

3/6- معامل التحديد:

يبين جدول رقم (46) تأثير المعوقات الشخصية للجمهور في إنجاز المعاملات المرورية وتحقيق كفاءة الخدمات الالكترونية.

جدول رقم (46) تأثير المعوقات الشخصية للجمهور في إنجاز المعاملات المرورية وتحقيق كفاءة الخدمات الالكترونية

المعنوية	قيمة (ت)	Beta	الخطأ المعياري	B	المتغير	
.000	16.808	-	.224	3.772	الثابت	تحقيق كفاءة الخدمات الالكترونية
.000	.352	.186	.083	.296	X23	

مؤشرات أخرى: $R^2 = .501$

يستدل من الجدول السابق على ما يلي:

- أن معامل التحديد R^2 = .501، وهو يعني أن متغير المعوقات الشخصية للجمهور في إنجاز المعاملات المرورية يفسر تحقيق كفاءة الخدمات الالكترونية بنسبة 50.1% ، أما النسبة الباقية فتفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في العلاقة الانحدارية بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناتجة عن أسلوب سحب العينة ودقة القياس وغيرها.
- قيمة اختبار "ت" = .352، وهي قيمة ذات دلالة معنوية، وتعني أن المعوقات الشخصية للجمهور في إنجاز المعاملات المرورية تؤثر في تحقيق كفاءة الخدمات الالكترونية تأثيرا جوهريا لا يمكن أن يرجع إلى الصدفة حيث لم تصل قيمته إلى الصفر.
- قيمة معامل B = 0.419 وهو يعني أنه يمكن بالتعرف إلى المعوقات الشخصية للجمهور في إنجاز المعاملات المرورية ، واتباع النموذج السابق التنبؤ بدرجة تحقيق كفاءة الخدمات الالكترونية، حيث إن كل زيادة قدرها 0.419، وحدة في محاولة تذليل المعوقات الشخصية للجمهور في إنجاز المعاملات المرورية تؤدي إلى تحقيق كفاءة الخدمات الالكترونية في مجال خدمات المرور بإمارة الشارقة بمقدار درجة واحدة.

مما سبق يتضح صحة الفرض السادس القائل:

" كلما قلت المعوقات الشخصية للجمهور في إنجاز المعاملات المرورية ، زادت كفاءة الخدمات الالكترونية في مجال خدمات المرور بإمارة الشارقة".

الفصل الثالث

تحليل نتائج الدراسة التطبيقية والنموذج المقترح

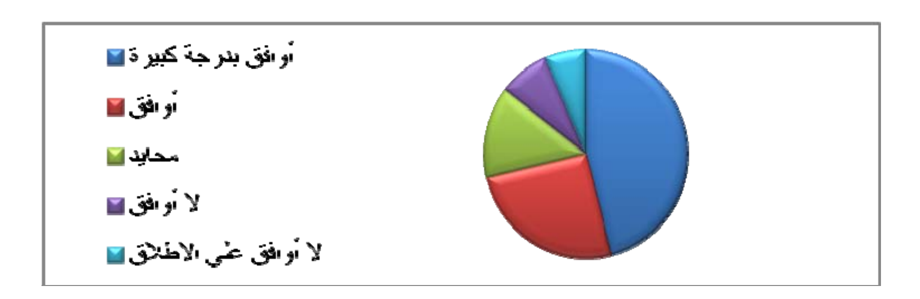
أولا: نتائج الدراسة التطبيقية لاستبيان الموظفين :

1- نتائج الدراسة التطبيقية لمتغير استراتيجية تطبيق الحكومة الالكترونية:

1/1- عبارة رقم (1):

- الاستراتيجية الخاصة بتطبيق الحكومة الالكترونية معلنة ومعروفة لجميع الموظفين.

ويوضح الشكل التالي رقم (23) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 3.9026

شكل رقم (23)

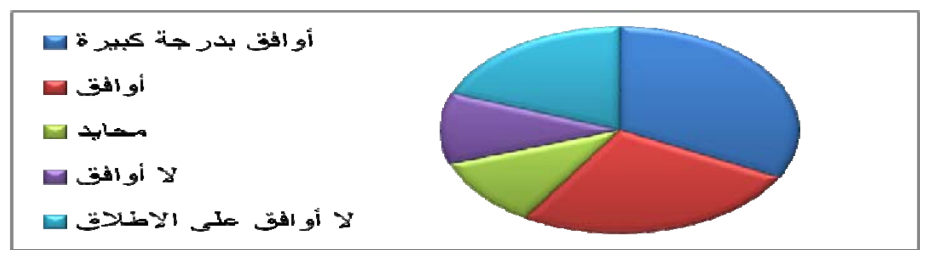
نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم (1)

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.9026، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن الإدارة تعمل على تعريف الموظفين باستراتيجية تطبيق الحكومة الالكترونية، مما يمثل نقطة قوة في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية.

2/1- عبارة رقم (2):

- هناك رؤية واضحة لما تسعى الإدارة إلى الوصول إليه مستقبلا بعد تطبيق الحكومة الالكترونية.

ويوضح الشكل التالي رقم (24) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 3.4211

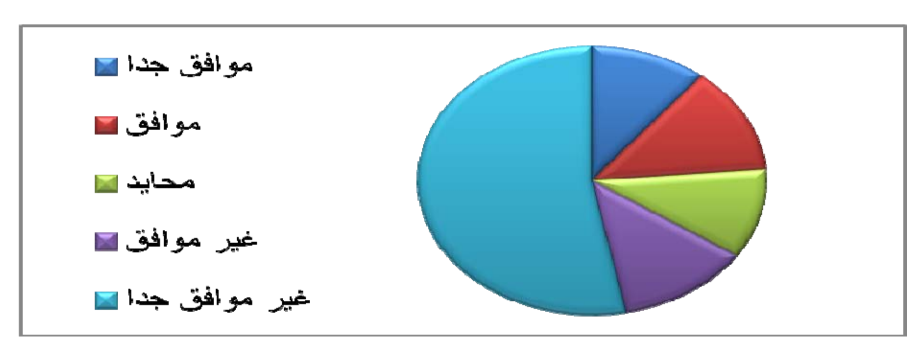
شكل رقم (24) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم (2)

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.4211، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن لدى الموظفين رؤية واضحة لما تسعى الإدارة إلى الوصول إليه مستقبلا بعد تطبيق الحكومة الالكترونية، مما يمثل نقطة قوة في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية.

3/1- عبارة رقم (3):

- رسالة الإدارة فيما يخص تطبيق الحكومة الالكترونية تعكس الواقع العملي لأنشطة وأعمال الإدارة وفلسفتها.

ويوضح الشكل التالي رقم (25) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 2.1579

شكل رقم (25) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم (3)

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى عدم الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 2.1579، وهو أقل من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن رسالة الإدارة فيما يخص تطبيق الحكومة الالكترونية لا تعكس الواقع العملي لأنشطة وأعمال الإدارة وفلسفتها، مما يمثل نقطة ضعف في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية.

4/1- عبارة رقم (4):

– أهداف تطبيق الحكومة الالكترونية في مجال الخدمات المرورية موضوعة وفق أساليب ومنهجية علمية.

ويوضح الشكل التالي رقم (26) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 3.5974

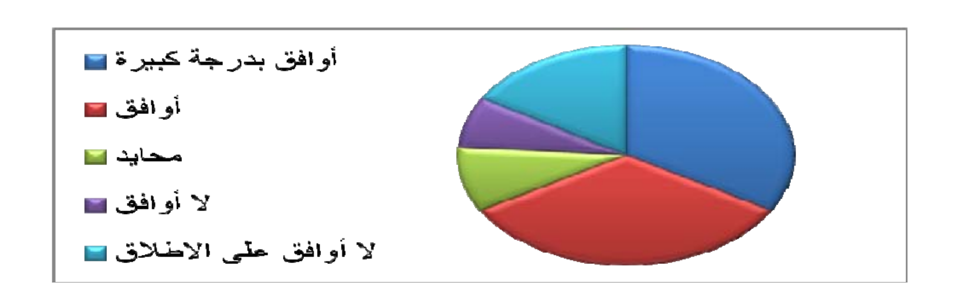
شكل رقم (26) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم (4)

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.5974، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن أهداف تطبيق الحكومة الالكترونية في مجال الخدمات المرورية موضوعة وفق أساليب ومنهجية علمية، مما يمثل نقطة قوة في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية.

5/1- عبارة رقم (5):

- هناك مراجعة منتظمة وتقييم مستمر للخطط الموضوعة لضمان عدم انحراف الأداء الفعلى عن الأداء المخطط في استراتيجية تطبيق الحكومة الالكترونية.

ويوضح الشكل التالي رقم (27) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 3.5237

شكل رقم (27) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم(5)

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.5237، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن هناك مراجعة منتظمة وتقييماً مستمراً للخطط الموضوعة لضمان عدم انحراف الأداء الفعلي عن الأداء المخطط في استراتيجية تطبيق الحكومة الالكترونية، مما يمثل نقطة قوة في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية.

من العرض السابق يمكن القول إن هناك بعض العبارات التي وافق عليها المستقصي منهم؛ مما يجعل منها نقاط قوة في مصلحة استراتيجية تطبيق الحكومة الالكترونية. إلا أن هناك عبارة واحدة عكست نقطة ضعف في هذا المحور، والتي يمكن عن طريق معالجتها والتغلب عليها زيادة تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية، ويوضح الجدول التالي هذه العبارة:

جدول رقم (47) العبارات التي تمثل نقاط ضعف في استراتيجية تطبيق الحكومة الالكترونية

العبارة
3- رسالة الإدارة فيما يخص تطبيق الحكومة الالكترونية تعكس الواقع العملي لأنشطة وأعمال الإدارة وفلسفتها

2- نتائج الدراسة التطبيقية لمتغير مدى مهارة الموظفين في التعامل مع النظم الالكترونية:

1/2- عبارة رقم (6):

- يمكنني التعامل مع البرامج والتطبيقات المستخدمة في مجال تكنولوجيا المعلومات.

ويوضح الشكل التالي رقم (28) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 3.3868

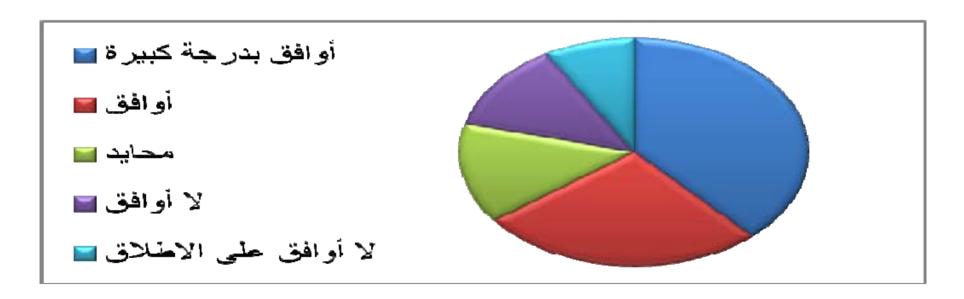
شكل رقم (28) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم (6)

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.3868، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن لدى الموظفين القدرة على التعامل مع البرامج والتطبيقات المستخدمة في مجال تكنولوجيا المعلومات، مما يمثل نقطة قوة في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية.

2/2- عبارة رقم (7):

- لدي من القدرات الذهنية ما يتيح لي اكتساب المزيد من المعارف والمهارات.

ويوضح الشكل التالي رقم (29) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 3.7342

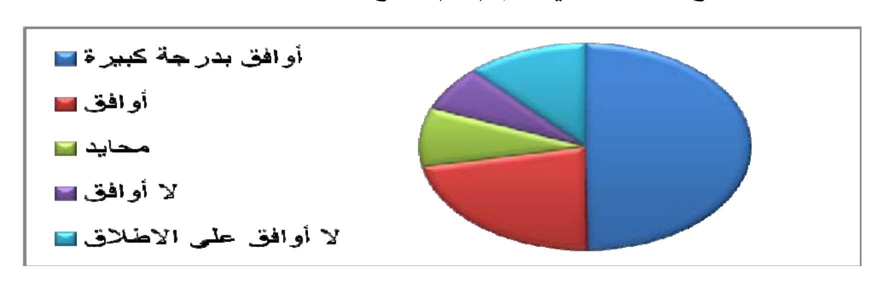
شكل رقم (29) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم (7)

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.7342، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن لدى الموظفين من القدرات الذهنية ما يتيح لهم اكتساب المزيد من المعارف والمهارات، مما يمثل نقطة قوة في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية.

3/2- عبارة رقم (8):

- أواجه مواقف ومشكلات في العمل يظهر خلالها تفوقي في مجال نظم الحاسب والتطبيقات المختلفة.

يوضح الشكل التالي رقم (30) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 3.9079

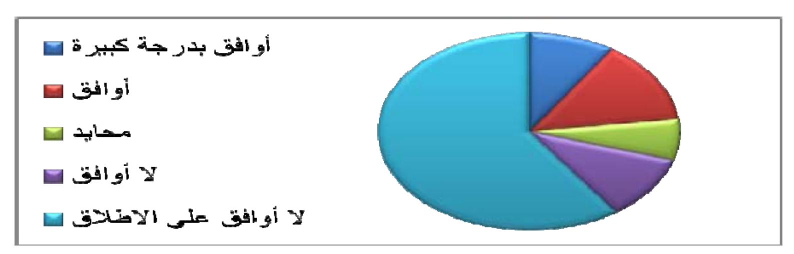
شكل رقم (30) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم (8)

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.9079، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن لدى الموظفين تفوق في مجال نظم الحاسب والتطبيقات المختلفة عندما يواجهون مواقف ومشكلات في العمل، مما يمثل نقطة قوة في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية.

4/2- عبارة رقم (9):

- ينعكس ما أتلقاه من تدريب على تطوير أدائي لعملي بما يحقق قيمة مضافة للعائد من التدريب.

ويوضح الشكل التالي رقم (31) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 2.0211

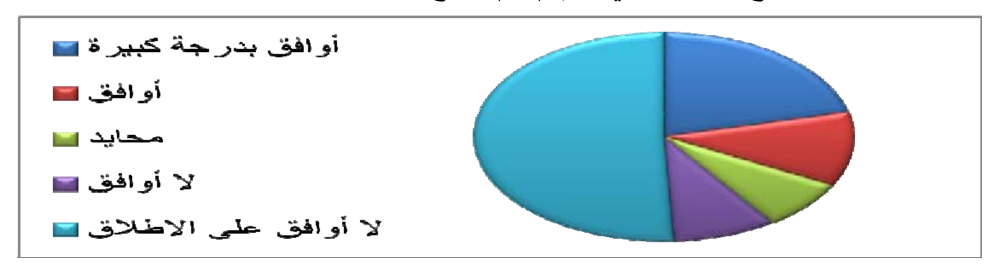
شكل رقم (31) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم (9)

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى عدم الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 2.0211، وهو أقل من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن ما يتلقاه الموظفون من تدريب لا ينعكس على تطوير أدائهم لأعمالهم بما لا يحقق قيمة مضافة للعائد من التدريب، مما يمثل نقطة ضعف في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية.

5/2- عبارة رقم (10):

- تسهم تكنولوجيا المعلومات في توفير الوقت والمجهود بما يعمل على إتاحة الوقت للابتكار والإبداع في العمل.

ويوضح الشكل التالي رقم (32) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 2.4316

شكل رقم (32) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم (10)

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى عدم الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 2.4316، وهو أقل من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن تكنولوجيا المعلومات لا تسهم في توفير الوقت والمجهود بما يعمل على إتاحة الوقت للابتكار والإبداع في مجال العمل ، مما يمثل نقطة ضعف في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية.

6/2- عبارة رقم (11):

- استخدام البريد الالكتروني يؤدي إلى التواصل الفعال بين الموظفين والعملاء في مجال الخدمات المرورية.

ويوضح الشكل التالي رقم (33) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 3.8158

شكل رقم (33) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم (11)

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.8158، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن لدى الموظفين اقتناع في أن استخدام البريد الالكتروني يؤدي إلى التواصل الفعال بين الموظفين والعملاء في مجال الخدمات المرورية ، مما يمثل نقطة قوة في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية.

7/2– عبارة رقم (12):

– يمكنني التعامل مع الأعطال الالكترونية البسيطة التي تتطلب حلولاً سريعة.

ويوضح الشكل التالي رقم (34) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 3.7711

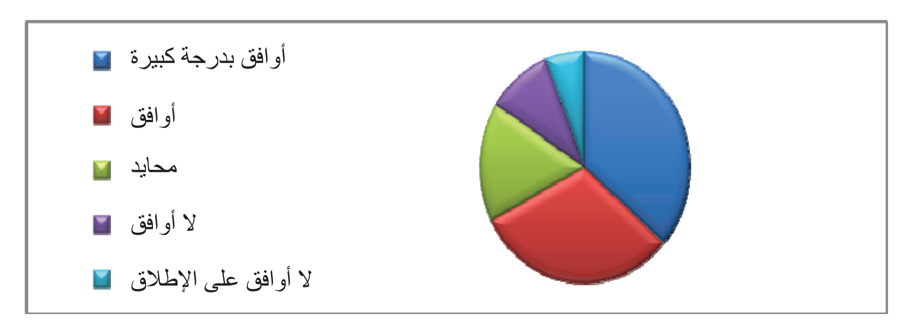
شكل رقم (34) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم (12)

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.7711، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن لدى الموظفين القدرة على التعامل مع الأعطال الالكترونية البسيطة التي تتطلب حلولاً سريعة، مما يمثل نقطة قوة في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية.

8/2- عبارة رقم (13):

- أسهمت النظم الالكترونية في تطوير طرق أداء وإنجاز الأعمال والمعاملات.

ويوضح الشكل التالي رقم (35) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 3.8158

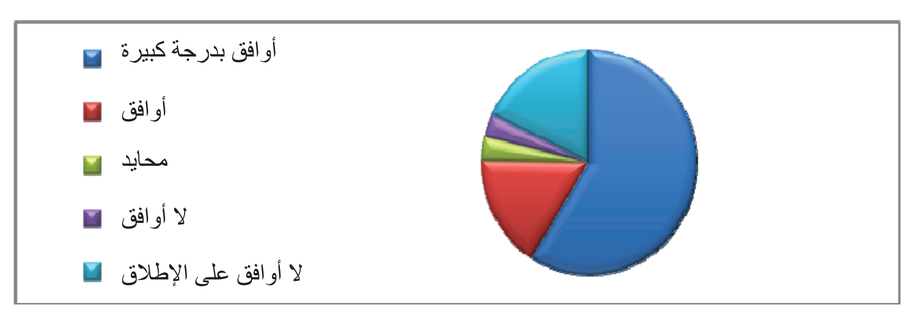
شكل رقم (35) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 13

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.8158، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن الموظفين على اقتناع في أن النظم الالكترونية أسهمت في تطوير طرق أداء وإنجاز الأعمال والمعاملات، مما يمثل نقطة قوة في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية.

9/2- عبارة رقم (14):

- أعتقد أن الانترنت لا غنى عنه في التعامل مع إدارة المرور.

ويوضح الشكل التالي رقم (36) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 3.9500

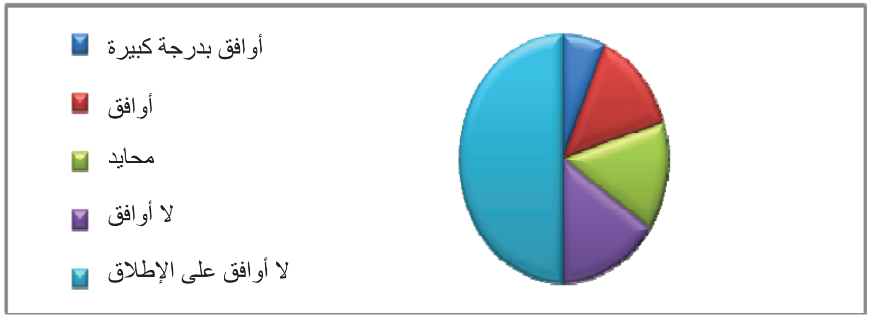
شكل رقم (36) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 14

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.9500، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن الموظفين على اقتناع في أن الانترنت لا غنى عنه في التعامل مع إدارة المرور، مما يمثل نقطة قوة في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية.

10/2- عبارة رقم (15):

- يمكنني التوافق وتطويع إمكاناتي وفق أي تغيير أو تطوير يحدث في أساليب ونظم العمل الالكترونية.

ويوضح الشكل التالي رقم (37) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 2.1132

شكل رقم (37) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 15

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى عدم الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 2.1132، وهو أقل من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على محدودية قدرات الموظفين على التوافق وتطويع إمكاناتهم وفق أي تغيير أو تطوير يحدث في أساليب ونظم العمل الالكترونية، مما يمثل نقطة ضعف في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية.

من العرض السابق يمكن القول إن هناك بعض العبارات التي وافق عليها المستقصي منهم؛ مما يجعل منها نقاط قوة في مهارة الموظفين في التعامل مع النظم الالكترونية. إلا أن هناك بعض العبارات عكست نقاط ضعف في هذا المحور، والتي يمكن عن طريق معالجتها والتغلب عليها زيادة تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية، ويوضح الجدول التالي هذه العبارات:

جدول رقم (48) العبارات التي تمثل نقاط ضعف في مهارة الموظفين في التعامل مع النظم الالكترونية

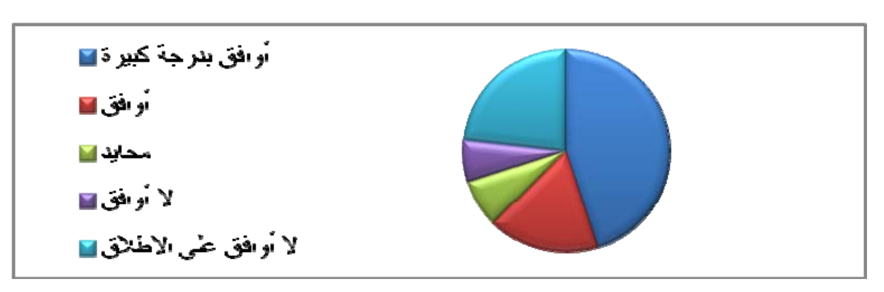
العبارة
9- ينعكس ما أتلقاه من تدريب على تطوير أدائي لعملي بما يحقق قيمة مضافة للعائد من التدريب
10- تسهم تكنولوجيا المعلومات في توفير الوقت والمجهود بما يعمل على إتاحة الوقت للابتكار والإبداع في مجال العمل
15- يمكنني التوافق وتطويع إمكاناتي وفق أي تغيير أو تطوير يحدث في أساليب ونظم العمل الالكترونية

3- نتائج الدراسة التطبيقية لمتغير مدى توافر البنية الأساسية الالكترونية:

1/3- عبارة رقم (16):

- تتوافر أجهزة الحاسوب الكافية بإدارات المرور.

ويوضح الشكل التالي رقم (38) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 3.5421

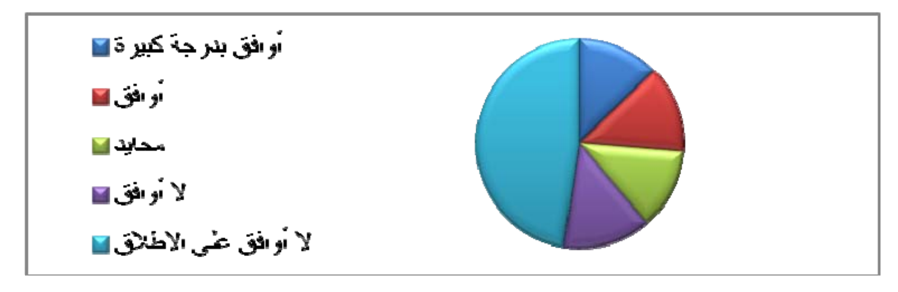
شكل رقم (38) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 16

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.5421، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على تتوافر أجهزة الحاسوب الكافية لأداء الخدمات المرورية بإدارات المرور، مما يمثل نقطة قوة في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية.

2/3- عبارة رقم (17):

- لدى الموظفين إلمام كافٍ باللغة الانجليزية التي هي أساس استخدام الحاسوب.

ويوضح الشكل التالي رقم (39) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 2.3026

شكل رقم (39) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 17

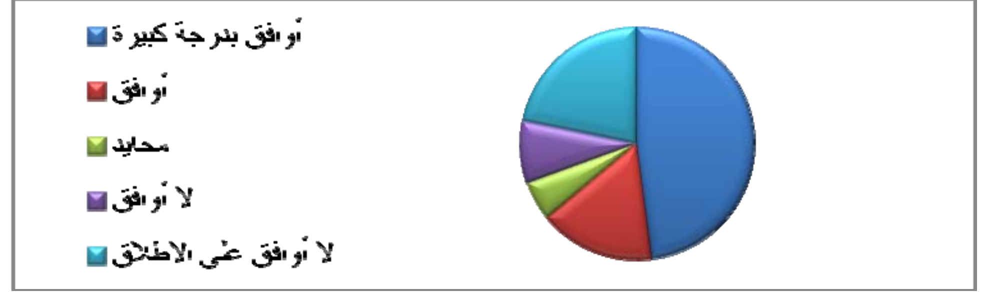
يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى عدم الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 2.3026، وهو أقل من المتوسط العام (3

درجات)، ويدل على ضعف الموظفين في الإلمام الكافي باللغة الانجليزية التي هي أساس استخدام الحاسوب، مما يمثل نقطة ضعف في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية.

3/3- عبارة رقم (18):

- لدى جميع الموظفين القدرة على استخدام تطبيقات الأنظمة الالكترونية.


ويوضح الشكل التالي رقم (40) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 3.5947

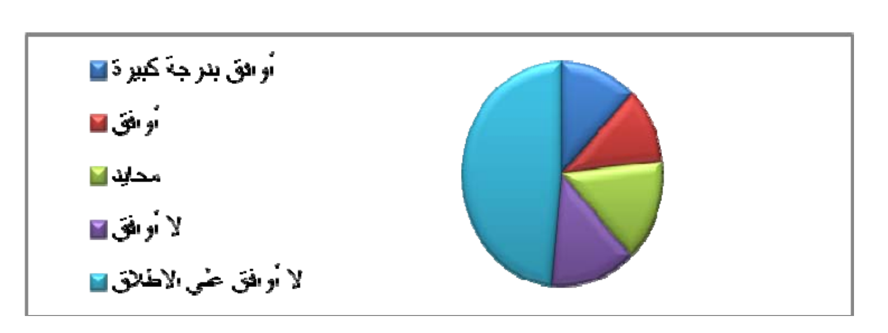
شكل رقم (40) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 18

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.5947، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن لدى الموظفين القدرة على استخدام تطبيقات الأنظمة الالكترونية ، مما يمثل نقطة قوة في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية.

4/3- عبارة رقم (19):

- يتم مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات التي تخص أداء أعمالهم وفق النظام المطبق.

ويوضح الشكل التالي رقم (41) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 2.2500

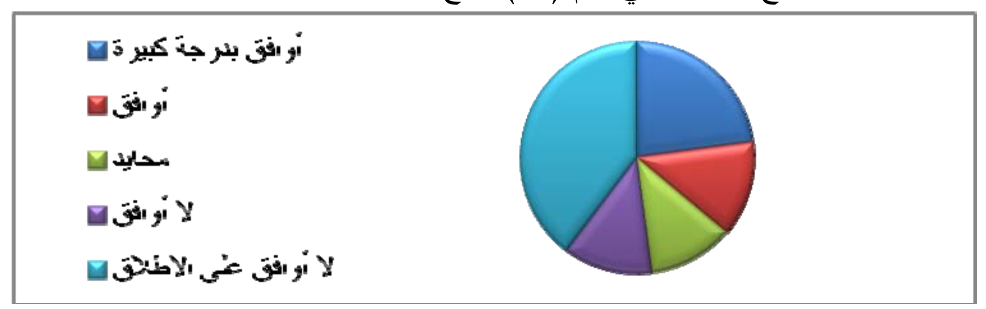
شكل رقم (41) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 19

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى عدم الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 2.2500، وهو أقل من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن الإدارة لا تشارك الموظفين في اتخاذ القرارات التي تخص أداء أعمالهم وفق النظام المطبق، مما يمثل نقطة ضعف في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية.

5/3- عبارة رقم (20):

- تحرص الإدارة على توفير برامج مجتمعية للتثقيف وتعليم تطبيقات الحاسوب.

ويوضح الشكل التالي رقم (42) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 2.6711

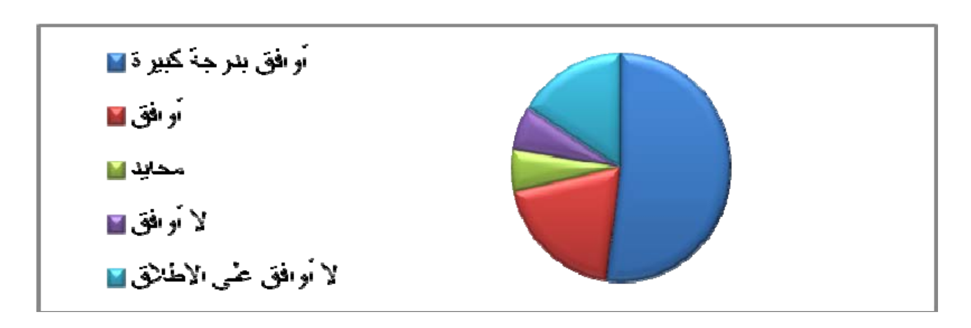
شكل رقم (42) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 20

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى عدم الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 2.6711، وهو أقل من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن الإدارة لا تهتم بتوفير برامج مجتمعية للتثقيف وتعليم تطبيقات الحاسوب، مما يمثل نقطة ضعف في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية.

6/3- عبارة رقم (21):

- تتخذ الإدارة الاحتياطات اللازمة عند وضع أنظمة العمل على شبكة الانترنت.

ويوضح الشكل التالي رقم (43) نتائج استجابات عينة الدراسة



*** المتوسط الوزني: 3.8500**

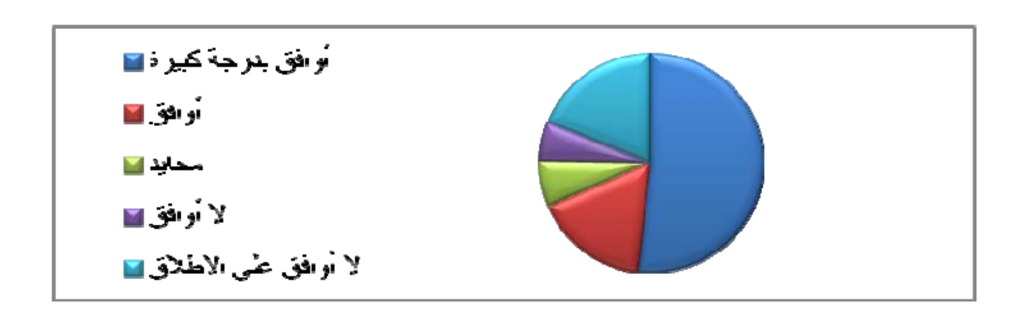
شكل رقم (43) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 21

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.8500، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن الإدارة تتخذ الاحتياطات اللازمة عند وضع أنظمة العمل على شبكة الانترنت، مما يمثل نقطة قوة في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية.

7/3- عبارة رقم (22):

- يتيح النظام المطبق استخدام الدفع النقدي الالكتروني على الانترنت.

ويوضح الشكل التالي رقم (44) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 3.7658

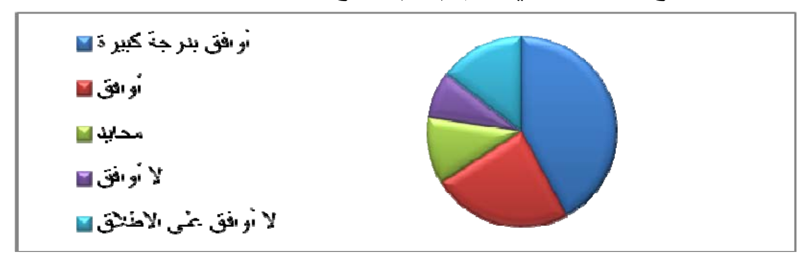
شكل رقم (44) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 22

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.7658، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن النظام المطبق يتيح استخدام الدفع النقدي الالكتروني على الانترنت، مما يمثل نقطة قوة في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية.

8/3- عبارة رقم (23):

- تتوافر البنية التحتية للاتصالات والشبكات.

ويوضح الشكل التالي رقم (45) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 3.7079

شكل رقم (45) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 23

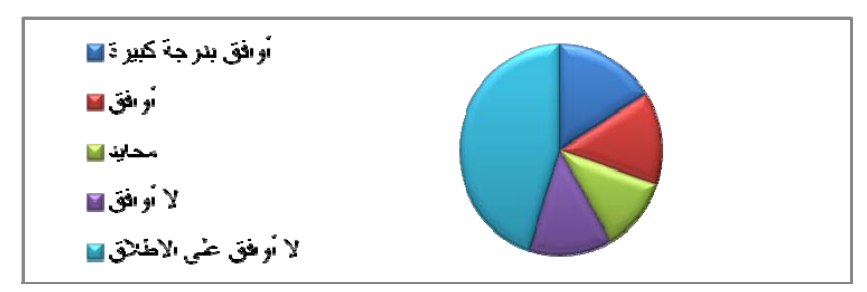
يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.7079، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)،

ويدل على توافر البنية التحتية للاتصالات والشبكات ، مما يمثل نقطة قوة في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية.

9/3- عبارة رقم (24):

- تعقد الإدارة الندوات والمحاضرات التثقيفية للموظفين للتوعية بأهمية التحول الالكتروني.

ويوضح الشكل التالي رقم (46) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 2.4289

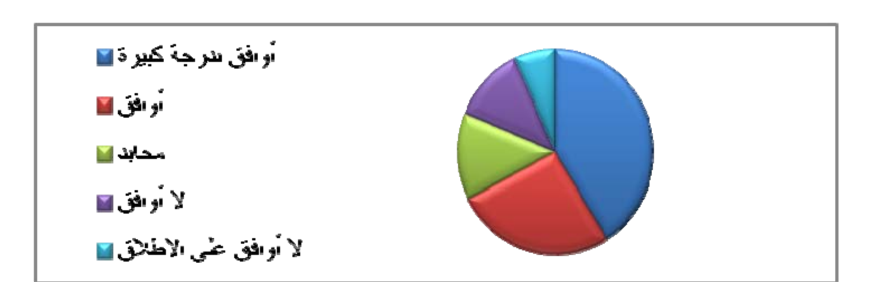
شكل رقم (46) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 24

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى عدم الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 2.4289، وهو أقل من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن الإدارة لا تهتم بعقد الندوات والمحاضرات التثقيفية للموظفين للتوعية بأهمية التحول الالكتروني ، مما يمثل نقطة ضعف في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية.

10/3- عبارة رقم (25):

- يتوفر الدعم المادي المناسب لتطوير الأنظمة الالكترونية.

ويوضح الشكل التالي رقم (47) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 2.4289

شكل رقم (47) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 25

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى عدم الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 2.4289، وهو أقل من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن الإدارة لا توفر الدعم المادي المناسب لتطوير الأنظمة الالكترونية، مما يمثل نقطة ضعف في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية.

من العرض السابق يمكن القول إن هناك بعض العبارات التي وافق عليها المستقصي منهم؛ مما يجعل منها نقاط قوة في مصلحة توافر البنية الأساسية الالكترونية. إلا أن هناك بعض العبارات عكست نقاط ضعف في هذا المحور، والتي يمكن عن طريق معالجتها والتغلب عليها زيادة تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية، ويوضح الجدول التالي هذه العبارات:

جدول رقم (49) العبارات التي تمثل نقاط ضعف
في توافر البنية الأساسية الالكترونية

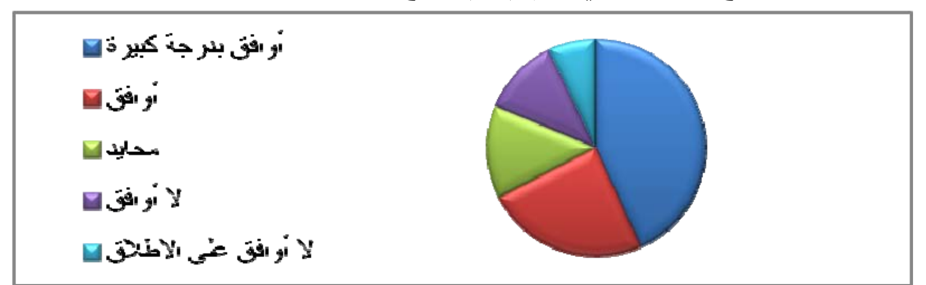
العبارة
17– لدى الموظفين إلمام كافٍ باللغة الانجليزية التي هي أساس استخدام الحاسوب
19– يتم مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات التي تخص أداء أعمالهم وفق النظام المطبق
20– تحرص الإدارة على توفير برامج مجتمعية للتثقيف وتعليم تطبيقات الحاسوب
24– تعقد الإدارة الندوات والمحاضرات التثقيفية للموظفين للتوعية بأهمية التحول الالكتروني

4- نتائج الدراسة التطبيقية لمتغير آليات العمل بالنظم الالكترونية*

1/4- عبارة رقم (26):

- تتوافق خطة الإدارة للخدمات الالكترونية مع الاستراتيجية العامة لشرطة الشارقة لتطبيق مشروع الحكومة الالكترونية.

ويوضح الشكل التالي رقم (48) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 3.8474

شكل رقم (48) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 26

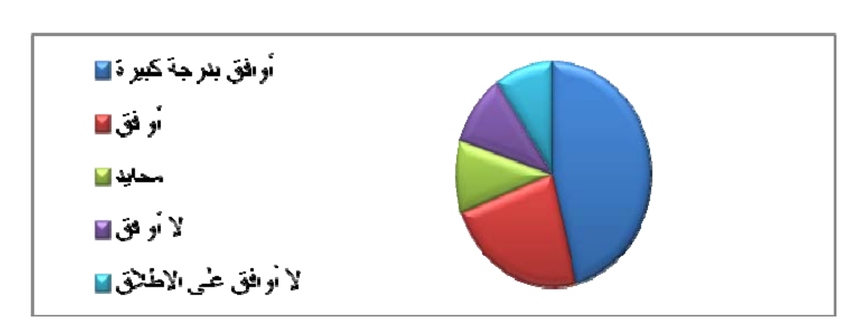
يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.8474، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على توافق خطة الإدارة للخدمات الالكترونية مع الاستراتيجية العامة لشرطة الشارقة لتطبيق مشروع الحكومة الالكترونية ، مما يمثل نقطة قوة في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية.

2/4- عبارة رقم (27):

- اتخذت الإدارة إجراءات واضحة للتحول الالكتروني.

ويوضح الشكل التالي رقم (49) نتائج استجابات عينة الدراسة

* تم حذف العبارة رقم 31 في اختبار الصدق التمييزى.



* المتوسط الوزني: 3.8553

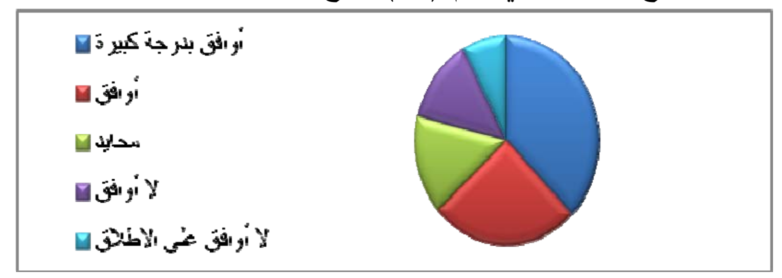
شكل رقم (49) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 27

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.8553، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن الإدارة اتخذت إجراءات واضحة للتحول الالكتروني، مما يمثل نقطة قوة في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية.

3/4- عبارة رقم (28):

- اتخذت الإدارة إجراءات واضحة للتحول الالكتروني.

ويوضح الشكل التالي رقم (50) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 3.7158

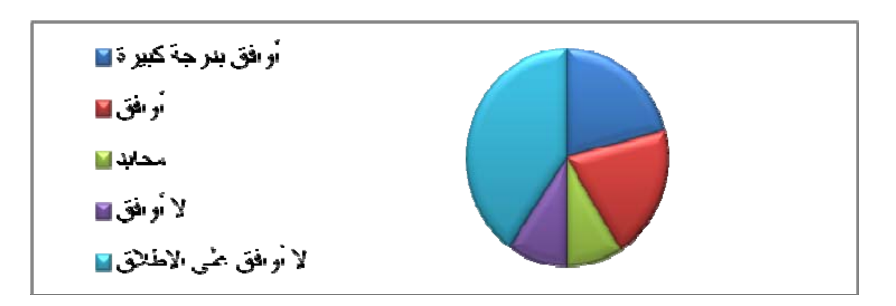
شكل رقم (50) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 28

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.7158، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن الإدارة توفر الدعم المادي والمعنوي اللازم للتحول الالكتروني، مما يمثل نقطة قوة في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية.

4/4- عبارة رقم (29):

- تتيح لي نظم العمل فرص التعلم والتطوير دائماً.

ويوضح الشكل التالي رقم (51) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 2.7184

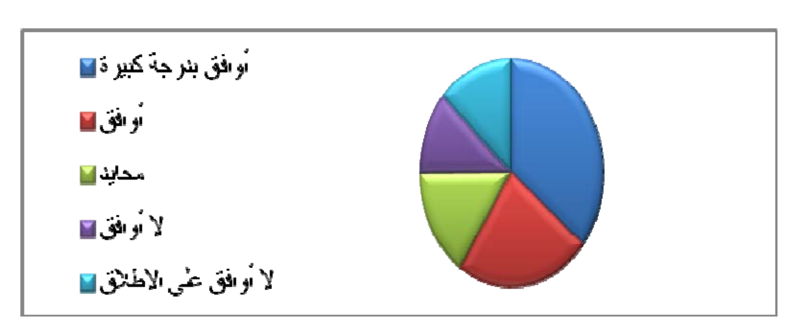
شكل رقم (51) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 29

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى عدم الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 2.7184، وهو أقل من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن نظم العمل لا تتيح للموظفين فرص التعلم والتطوير دائماً، مما يمثل نقطة ضعف في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية.

5/4- عبارة رقم (30):

- تقييم الإدارة لأداء العاملين يتسم بالعدل والمساواة.

ويوضح الشكل التالي رقم (52) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 3.5711

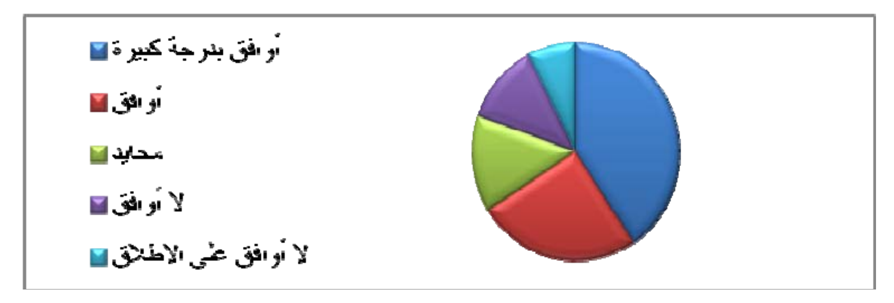
شكل رقم (52) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 30

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.5711، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن تقييم الإدارة لأداء العاملين يتسم بالعدل والمساواة، مما يمثل نقطة قوة في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية.

7/4- عبارة رقم (32):

- تتوفر في الإدارة قاعات التدريب اللازمة لتدريب الموظفين.

ويوضح الشكل التالي رقم (53) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 3.7921

شكل رقم (53) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 32

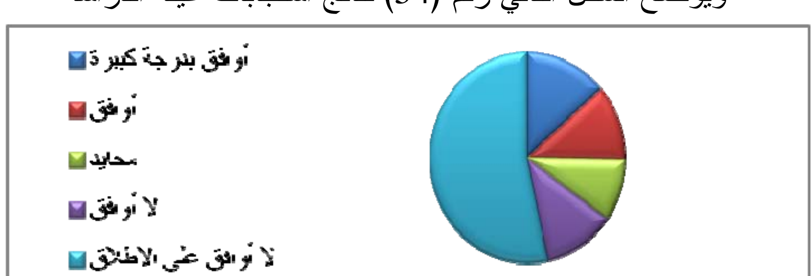
يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.7921، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)،

ويدل على توفر قاعات التدريب اللازمة لتدريب الموظفين بالشكل المرضي، مما يمثل نقطة قوة في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية.

8/4- عبارة رقم (33):

- توجد منهجية لتحديد احتياجات التدريب الفعلية مستمدة من نتائج تقييم أداء الموظفين.

ويوضح الشكل التالي رقم (54) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 2.2026

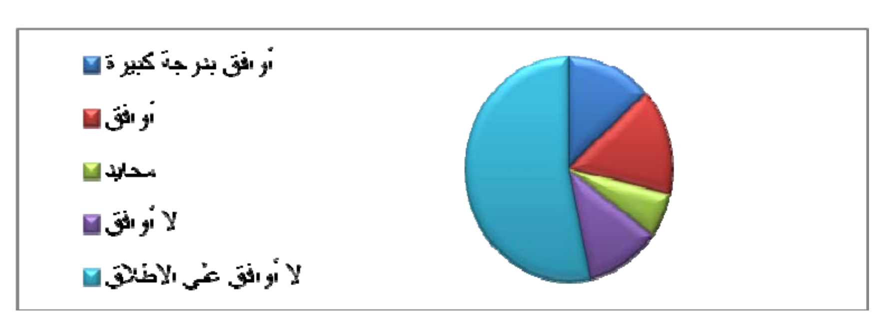
شكل رقم (54) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 33

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى عدم الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 2.2026، وهو أقل من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على عدم وجود منهجية لتحديد احتياجات التدريب الفعلية مستمدة من نتائج تقييم أداء الموظفين، مما يمثل نقطة ضعف في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية.

9/4- عبارة رقم (34):

- توجد منهجية لتحديد احتياجات التدريب الفعلية مستمدة من نتائج تقييم أداء الموظفين.

ويوضح الشكل التالي رقم (55) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 2.2368

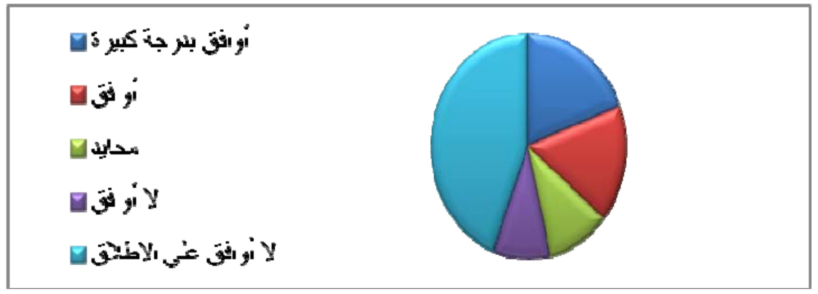
شكل رقم (55) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 34

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى عدم الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 2.2368، وهو أقل من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن الإدارة لا تكافئ إنجازات ومجهودات الموظفين بالتقدير لبذل المزيد في سبيل تنمية معارفهم وقدراتهم ومهاراتهم، مما يمثل نقطة ضعف في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية.

10/4- عبارة رقم (35):

- يتوفر نظام حوافز مناسب لتشجيع الموظفين على عملية التحول الالكتروني.

ويوضح الشكل التالي رقم (56) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 2.5737

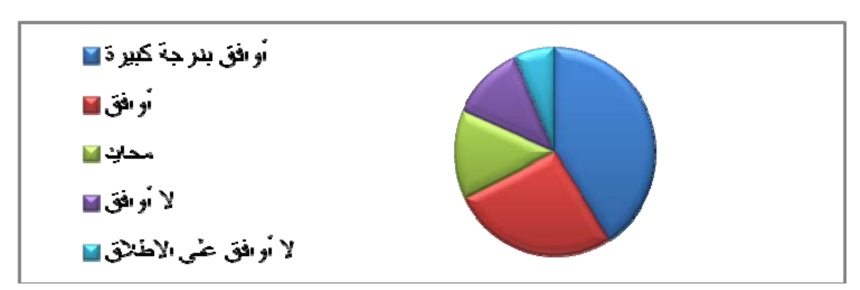
شكل رقم (56) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 35

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى عدم الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 2.5737، وهو أقل من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على عدم توفر نظام حوافز مناسب لتشجيع الموظفين على عملية التحول الالكتروني، مما يمثل نقطة ضعف في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية.

11/4- عبارة رقم (36):

- يوجد تعاون وتنسيق مع مركز نظم المعلومات لتطوير الخدمات الالكترونية.

ويوضح الشكل التالي رقم (57) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 3.8342

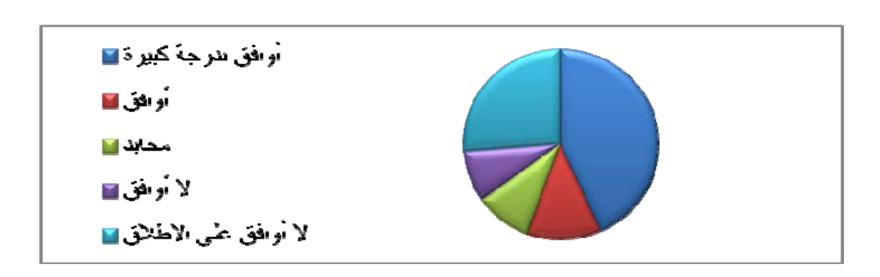
شكل رقم (57) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 36

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.8342، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على عدم وجود تعاون وتنسيق مع مركز نظم المعلومات لتطوير الخدمات الالكترونية، مما يمثل نقطة قوة في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية.

12/4- عبارة رقم (37):

- يوجد تعاون وتنسيق مع مركز نظم المعلومات لتطوير الخدمات الالكترونية.

ويوضح الشكل التالي رقم (58) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 3.3737

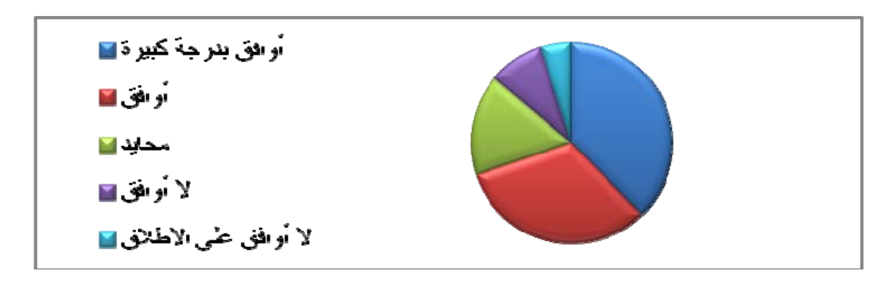
شكل رقم (58) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 37

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.3737، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على وجود تعاون وتنسيق مع مركز نظم المعلومات لتطوير الخدمات الالكترونية، مما يمثل نقطة قوة في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية.

13/4- عبارة رقم (38):

– الخدمات الالكترونية المتوفرة على الموقع الالكتروني متاحة بشكل ميسر ومبسط للجمهور.

ويوضح الشكل التالي رقم (59) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 3.8842

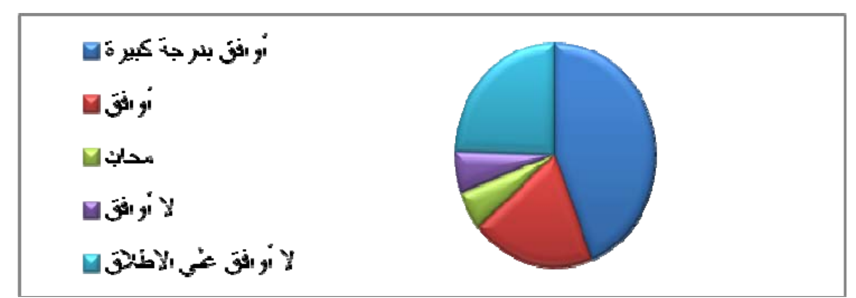
شكل رقم (59) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 38

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.8842، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن الخدمات الالكترونية المتوفرة على الموقع الالكتروني متاحة بشكل ميسر ومبسط للجمهور، مما يمثل نقطة قوة في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية.

14/4- عبارة رقم (39):

- تسهل الحكومة الالكترونية حصول الجمهور على الخدمات العامة بشكل متميز.

ويوضح الشكل التالي رقم (60) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 3.5289

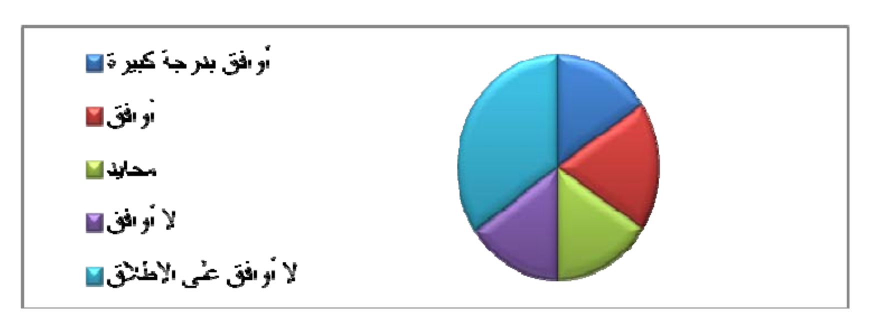
شكل رقم (60) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 39

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.5289، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن تطبيق الحكومة الالكترونية يسهل حصول الجمهور على الخدمات العامة بشكل متميز، مما يمثل نقطة قوة في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية.

15/4- عبارة رقم (40):

- تم عمل دراسات فنية وإدارية لأخذ اعتبارات واحتياجات جميع المعنيين عند وضع خطة التحول للخدمات الالكترونية.

ويوضح الشكل التالي رقم (61) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 2.6526

شكل رقم (61) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 40

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى عدم الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 2.6526، وهو أقل من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على عدم عمل دراسات فنية وإدارية كافية لأخذ اعتبارات واحتياجات جميع المعنيين عند وضع خطة التحول للخدمات الالكترونية، مما يمثل نقطة ضعف في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية.

من العرض السابق يمكن القول إن هناك بعض العبارات التي وافق عليها المستقصي منهم؛ مما يجعل منها نقاط قوة في مصلحة تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية. إلا أن هناك بعض العبارات عكست نقاط ضعف في هذا المحور، والتي يمكن عن طريق معالجتها والتغلب عليها زيادة تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية، ويوضح الجدول التالي هذه العبارات:

جدول رقم (50) العبارات التي تمثل نقاط ضعف في آليات العمل بالنظم الالكترونية

العبارة
29- تتيح لي نظم العمل فرص التعلم والتطوير دائماً
33- توجد منهجية لتحديد احتياجات التدريب الفعلية مستمدة من نتائج تقييم أداء الموظفين

34- تكافئ الإدارة إنجازاتي ومجهوداتي بالتقدير مما يجعلني أبذل المزيـد فـي سبيل تنمية معارفي وقدراتي ومهاراتي
35- يتوفر نظام حوافز مناسب لتشجيع الموظفين على عملية التحول الالكتروني
40- تم عمل دراسات فنية وإدارية لأخذ اعتبارات واحتياجات جميع المعنيين عند وضع خطة التحول للخدمات الالكترونية

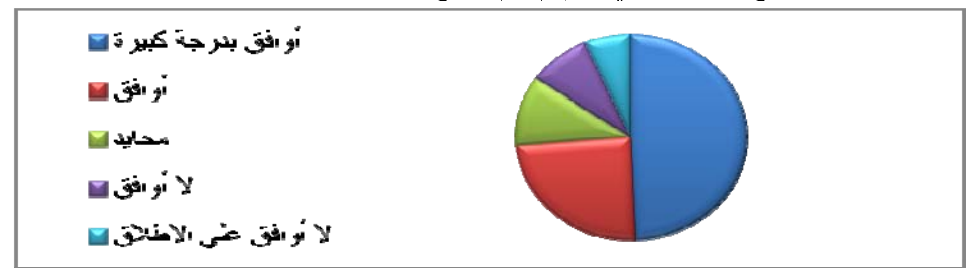
ثانيا : نتائج الدراسة التطبيقية لاستبيان الجمهور

1- نتائج الدراسة التطبيقية لمتغير مدى مهارة الجمهور في التعامل مع النظم الالكترونية:

1/1- عبارة رقم (1):

- تسهم تكنولوجيا المعلومات والنظم الالكترونية في توفير الوقت والمجهود بما يعمل على زيادة الرفاهية الاجتماعية.

ويوضح الشكل التالي رقم (62) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 4.0128

شكل رقم (62) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 1

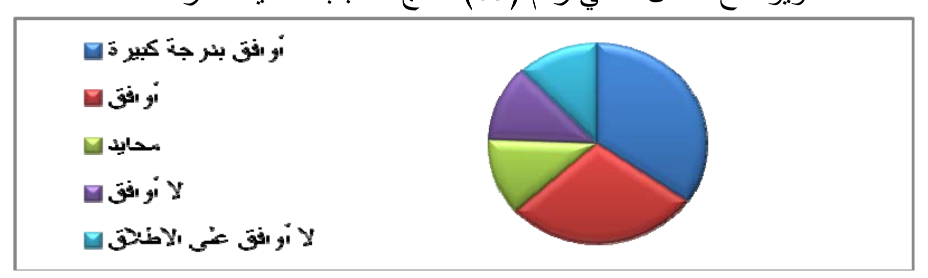
يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 4.0128، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن تكنولوجيا المعلومات والنظم الالكترونية أسهمت في توفير الوقت

والمجهود بما يعمل على زيادة الرفاهية الاجتماعية، مما يمثل نقطة قوة في مدى مهارة الجمهور في التعامل مع النظم الالكترونية.

2/1- عبارة رقم (2):

- أعتقد أن الانترنت لا غنى عنه في التعامل مع خدمات المرور.

ويوضح الشكل التالي رقم (63) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 3.6154

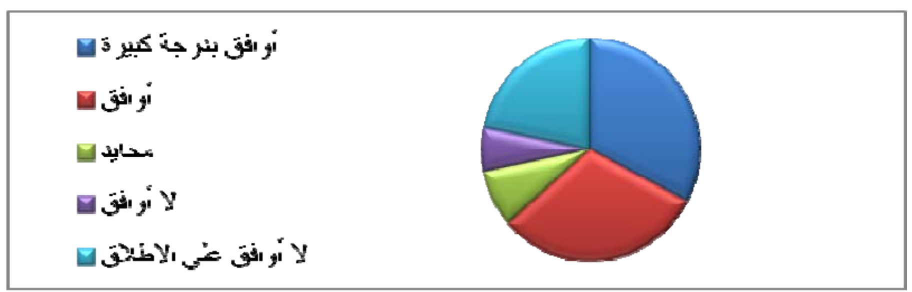
شكل رقم (63) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 2

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.6154، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على اتفاق الجمهور على أن الانترنت لا غنى عنه في التعامل مع خدمات المرور، مما يمثل نقطة قوة في كفاءة الخدمات الالكترونية في مدى مهارة الجمهور في التعامل مع النظم الالكترونية.

3/1- عبارة رقم (3):

- لدي القدرة على استخدام وتصفح الانترنت.

ويوضح الشكل التالي رقم (64) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 3.4615

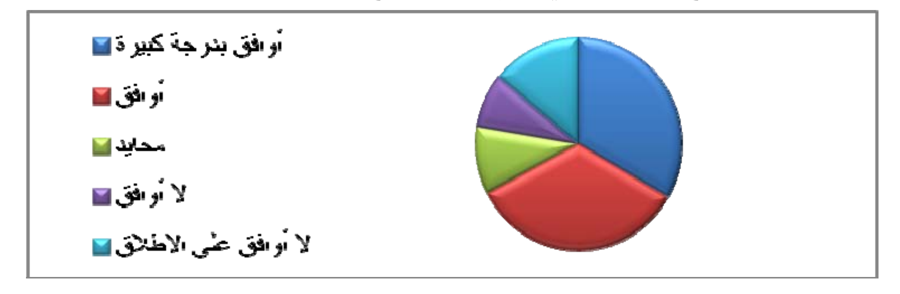
شكل رقم (64) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 3

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.4615، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن لدى الجمهور القدرة على استخدام وتصفح الانترنت بقدر مرض، مما يمثل نقطة قوة في مدى مهارة الجمهور في التعامل مع النظم الالكترونية.

4/1- عبارة رقم (4):

- لدى القدرة على استخدام البريد الالكتروني.

ويوضح الشكل التالي رقم (65) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 3.6410

شكل رقم (65) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 4

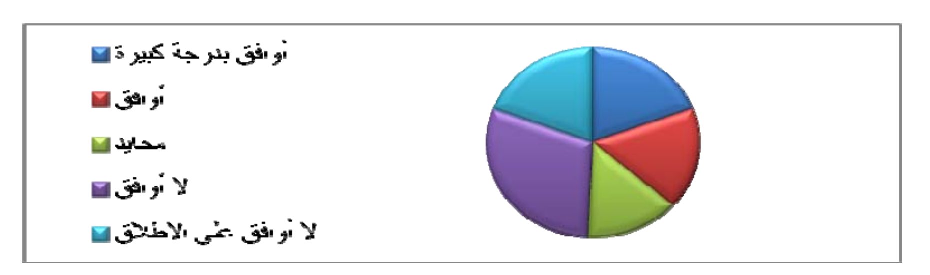
يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.6410، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)،

ويدل على أن لدى الجمهور القدرة على استخدام البريد الالكتروني بقدر مرض، مما يمثل نقطة قوة في كفاءة الخدمات الالكترونية في مدى مهارة الجمهور في التعامل مع النظم الالكترونية.

5/1- عبارة رقم (5):

أفضل استخدام الدفع النقدي الالكتروني (بالهاتف أو الانترنت) في معاملاتي.

ويوضح الشكل التالي رقم (66) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 2.8718

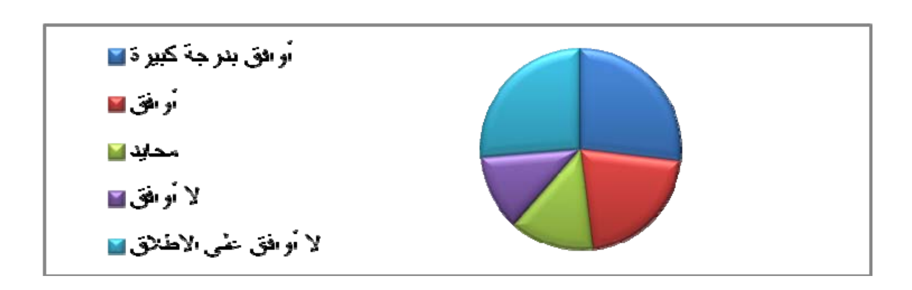
شكل رقم (66) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 5

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى عدم الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 2.8718، وهو أقل من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن الجمهور لا يفضل استخدام الدفع النقدي الالكتروني (بالهاتف أو الانترنت) في معاملاته، مما يمثل نقطة ضعف في مدى مهارة الجمهور في التعامل مع النظم الالكترونية.

6/1- عبارة رقم (6):

- يمكنني التعامل مع البرامج والتطبيقات المستخدمة في مجال تكنولوجيا المعلومات.

ويوضح الشكل التالي رقم (67) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 3.1026

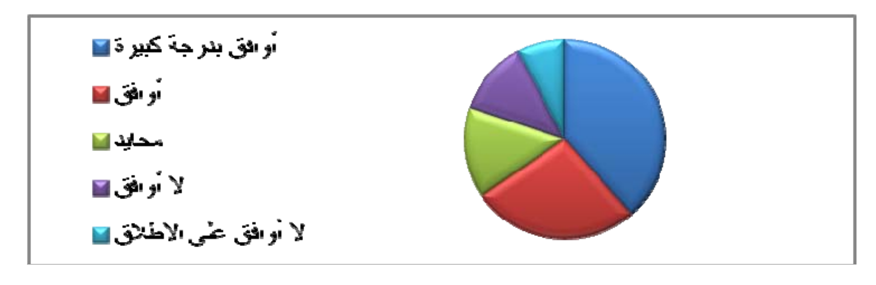
شكل رقم (67) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 6

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.1026، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن لدى الجمهور القدرة على التعامل مع البرامج والتطبيقات المستخدمة في مجال تكنولوجيا المعلومات بقدر مرض، مما يمثل نقطة قوة في مدى مهارة الجمهور في التعامل مع النظم الالكترونية.

7/1- عبارة رقم (7):

- استخدام البريد الالكتروني يؤدي إلى التواصل الفعال بين الموظفين والعمـــلاء في مجال الخدمات المرورية.

ويوضح الشكل التالي رقم (68) نتائج استجابات عينة الدراسة



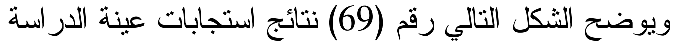
* المتوسط الوزني: 3.7628

شكل رقم (68) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 7

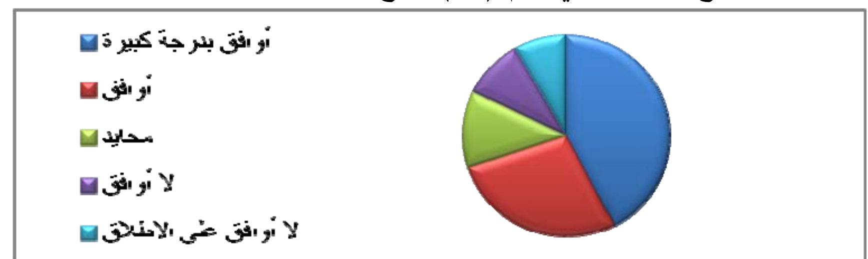
يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.7628، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على اقتناع الجمهور في أن استخدام البريد الالكتروني يؤدي إلى التواصل الفعال بين الموظفين والعملاء في مجال الخدمات المرورية، مما يمثل نقطة قوة في مدى مهارة الجمهور في التعامل مع النظم الالكترونية.

8/1- عبارة رقم (8):

- أمتلك جهاز حاسوب متطور لأداء وانجاز الأعمال والمعاملات.



ويوضح الشكل التالي رقم (69) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 3.8590

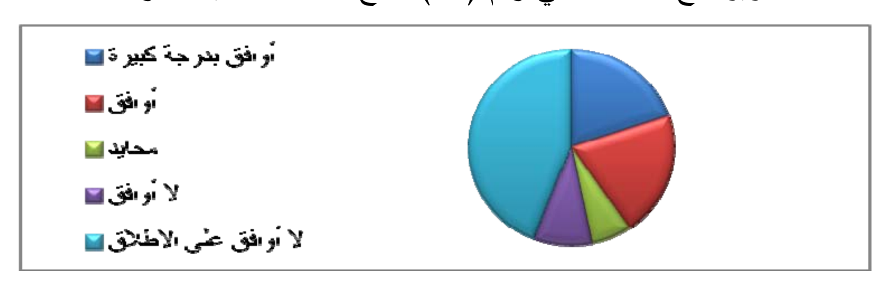
شكل رقم (69) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 8

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.8590، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن نسبة كبيرة من الجمهور يمتلك جهاز حاسوب متطوراً لأداء وإنجاز الأعمال والمعاملات، مما يمثل نقطة قوة في مدى مهارة الجمهور في التعامل مع النظم الالكترونية.

9/1- عبارة رقم (9):

يمكنني التوافق وتطويع إمكاناتي مع أي تغيير أو تطوير يحدث في أساليب ونظم المعاملات الالكترونية.

ويوضح الشكل التالي رقم (70) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 2.6282

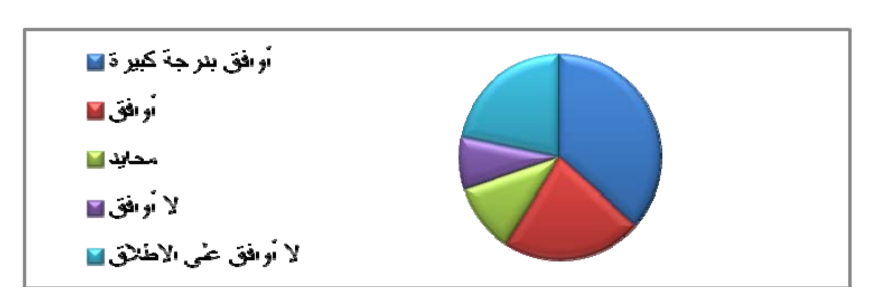
شكل رقم (70) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 9

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى عدم الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 2.6282، وهو أقل من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن الجمهور لا يمكنه التوافق وتطويع إمكاناته مع أي تغيير أو تطوير يحدث في أساليب ونظم المعاملات الالكترونية بشكل ميسر، مما يمثل نقطة ضعف في مدى مهارة الجمهور في التعامل مع النظم الالكترونية.

10/1- عبارة رقم (10):

- لابد من تعميم استخدام وتطبيق الحكومة الالكترونية في كافة المجالات.

ويوضح الشكل التالي رقم (71) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 3.4359

شكل رقم (71) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 10

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.4359، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على اقتناع الجمهور بأهمية تعميم استخدام وتطبيق الحكومة الالكترونية في كافة المجالات، مما يمثل نقطة قوة في مدى مهارة الجمهور في التعامل مع النظم الالكترونية.

من العرض السابق يمكن القول إن هناك بعض العبارات التي وافق عليها المستقصي منهم؛ مما يجعل منها نقاط قوة في مصلحة مهارة الجمهور في التعامل مع النظم الالكترونية. إلا أن هناك بعض العبارات عكست نقاط ضعف في هذا المحور، والتي يمكن عن طريق معالجتها والتغلب عليها زيادة كفاءة مستوى الخدمات الالكترونية الحالية في تلبية احتياجات الجمهور في خدمات المرور، ويوضح الجدول التالي هذه العبارات:

جدول رقم (51) العبارات التي تمثل نقاط ضعف

في مهارة الجمهور في التعامل مع النظم الالكترونية

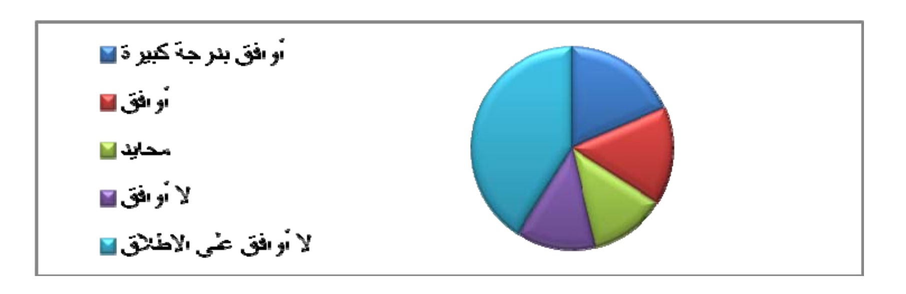
العبارة
5- أفضل استخدام الدفع النقدي الالكتروني (بالهاتف أو الانترنت) في معاملاتي
9- يمكنني التوافق وتطويع إمكاناتي مع أي تغيير أو تطوير يحدث في أساليب ونظم المعاملات الالكترونية

2- نتائج الدراسة التطبيقية لمتغير تفضيلات الجمهور في التعاملات الالكترونية:

1/2- عبارة رقم (11):

- لا أفضل إنجاز معاملاتي بواسطة الحضور الشخصي لمقر الإدارة.

ويوضح الشكل التالي رقم (72) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 2.5769

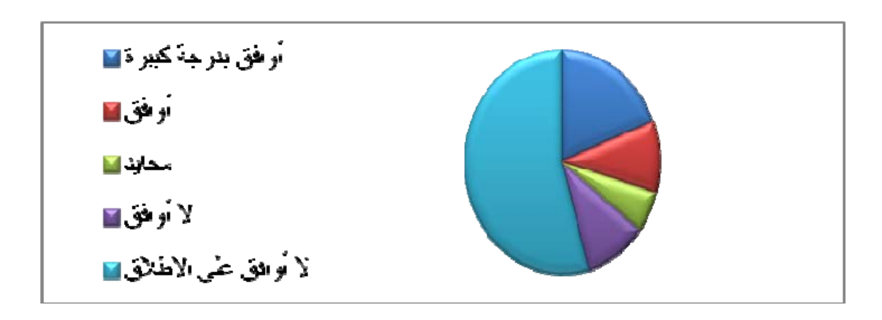
شكل رقم (72) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 11

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى عدم الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 2.5769، وهو أقل من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن الجمهور يفضل إنجاز معاملاته بواسطة الحضور الشخصي لمقر الإدارة، مما يمثل نقطة ضعف في تفضيلات الجمهور في التعاملات الالكترونية.

2/2- عبارة رقم (12):

- أفضل استخدام الخدمات الالكترونية بواسطة الانترنت أو الهاتف.

ويوضح الشكل التالي رقم (73) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 2.2949

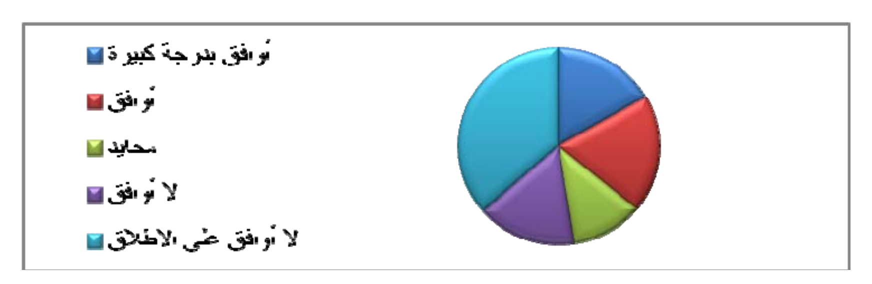
شكل رقم (73) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 12

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى عدم الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 2.2949، وهو أقل من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن الجمهور لا يفضل استخدام الخدمات الالكترونية بواسطة الانترنت أو الهاتف، مما يمثل نقطة ضعف في تفضيلات الجمهور في التعاملات الالكترونية.

3/2- عبارة رقم (13):

- أفضل استلام الرخص أو أية مستندات خاصة بي عند إنجاز معاملاتي عن طريق البريد العادي.

ويوضح الشكل التالي رقم (74) نتائج استجابات عينة الدراسة



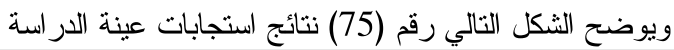
* المتوسط الوزني: 2.6346

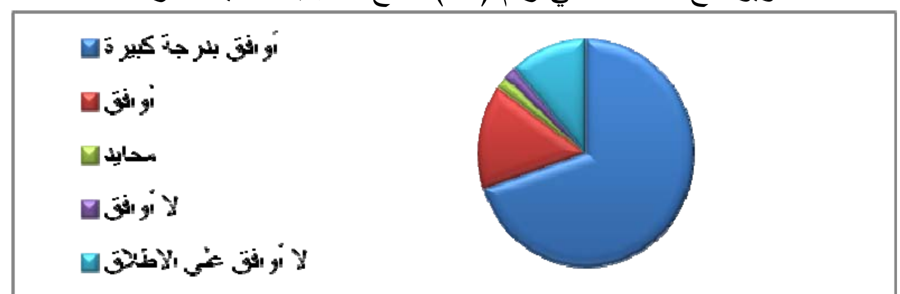
شكل رقم (74) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 13

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى عدم الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 2.6346، وهو أقل من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن الجمهور لا يفضل استلام الرخص أو أية مستندات خاصة به عند إنجاز معاملاته عن طريق البريد العادي، مما يمثل نقطة ضعف في تفضيلات الجمهور في التعاملات الالكترونية.

4/2- عبارة رقم (14):

- أفضل تقديم الملاحظات أو الشكاوى المرورية بواسطة الانترنت أو الهاتف.


ويوضح الشكل التالي رقم (75) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 4.2949

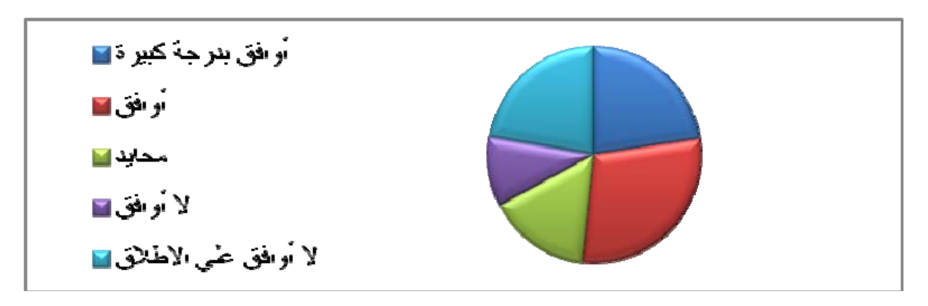
شكل رقم (75) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 14

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 4.2949، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن الجمهور لا يمانع في تقديم الملاحظات أو الشكاوى المرورية بواسطة الانترنت أو الهاتف، مما يمثل قوة ضعف في تفضيلات الجمهور في التعاملات الالكترونية.

5/2- عبارة رقم (15):

- أفضل التذكير بمواعيد إجراء المعاملات المرورية عن طريق البريد الالكتروني أو الهاتف.

ويوضح الشكل التالي رقم (76) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 3.1731

شكل رقم (76) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 15

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.1731، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن الجمهور لا يمانع في التذكير بمواعيد إجراء المعاملات المرورية عن طريق البريد الالكتروني أو الهاتف، مما يمثل قوة ضعف في تفضيلات الجمهور في التعاملات الالكترونية.

6/2- عبارة رقم (16):

- أفضل إنجاز كافة معاملات خدمات المرور والدفع بواسطة بطاقات الدفع النقدي الالكتروني.

ويوضح الشكل التالي رقم (77) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 2.4167

شكل رقم (77) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 16

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى عدم الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 2.4167، وهو أقل من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن الجمهور لا يفضل إنجاز معاملات خدمات المرور والدفع بواسطة بطاقات الدفع النقدي الالكتروني، مما يمثل نقطة ضعف في تفضيلات الجمهور في التعاملات الالكترونية.

من العرض السابق يمكن القول إن هناك بعض العبارات التي وافق عليها المستقصي منهم؛ مما يجعل منها نقاط قوة في تفضيلات الجمهور في التعاملات

الالكترونية. إلا أن هناك بعض العبارات عكست نقاط ضعف في هذا المحور، والتي يمكن عن طريق معالجتها والتغلب عليها زيادة كفاءة مستوى الخدمات الالكترونية الحالية في تلبية احتياجات الجمهور في خدمات المرور، ويوضح الجدول التالي هذه العبارات:

جدول رقم (52) العبارات التي تمثل نقاط ضعف في تفضيلات الجمهور في التعاملات الالكترونية

العبارة
11- لا أفضل إنجاز معاملاتي بواسطة الحضور الشخصي لمقر الإدارة
12- أفضل استخدام الخدمات الالكترونية بواسطة الانترنت أو الهاتف
13- أفضل استلام الرخص أو أية مستندات خاصة بي عند إنجاز معاملاتي عن طريق البريد العادي
16- أفضل إنجاز كافة معاملات خدمات المرور والدفع بواسطة بطاقات الدفع النقدي الالكتروني

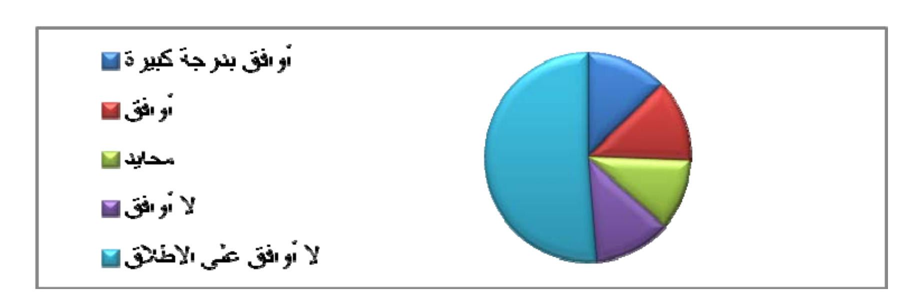
3- نتائج الدراسة التطبيقية لمتغير المعوقات الشخصية في إنجاز المعاملات الكترونيا*:

1/3- عبارة رقم (17):

- عدم الشعور بالأمان لوضع بياناتي وإنجاز معاملاتي عن طريق الانترنت أو الهاتف.

ويوضح الشكل التالي رقم (78) نتائج استجابات عينة الدراسة

* تم حذف العبارة رقم 23 في اختبار الصدق التمييزى.



* المتوسط الوزني: 2.2372

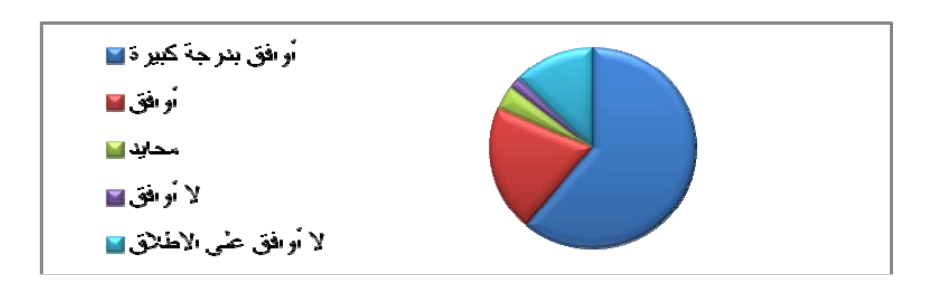
شكل رقم (78) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 17

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى عدم الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 2.2372، وهو أقل من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن الجمهور لا يشعر بالأمان لوضع بياناته وانجاز معاملاته عن طريق الانترنت أو الهاتف، مما يمثل نقطة ضعف في الجوانب الشخصية في إنجاز المعاملات المرورية الكترونيا.

2/3- عبارة رقم (18):

- القدرة على الإلمام الشخصي بتطبيقات الأنظمة الالكترونية.

ويوضح الشكل التالي رقم (79) نتائج استجابات عينة الدراسة



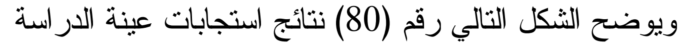
* المتوسط الوزني: 4.1474

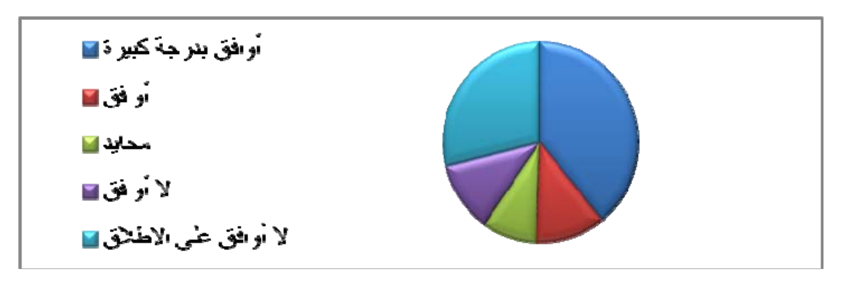
شكل رقم (79) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 18

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 4.1474، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن الجمهور لديه إلمام شخصي بتطبيقات الأنظمة الالكترونية بشكل مرضي، مما يمثل نقطة قوة في الجوانب الشخصية في إنجاز المعاملات المرورية الكترونيا.

3/3- عبارة رقم (19):

- لا تمثل تكلفة الانترنت مشكلة في إنجاز المعاملات الكترونيا.


ويوضح الشكل التالي رقم (80) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 3.2051

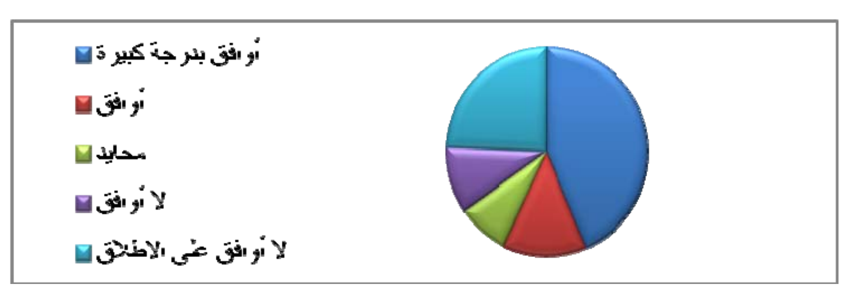
شكل رقم (80) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 19

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.2051، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن تكلفة الانترنت لا تمثل مشكلة في إنجاز المعاملات الكترونيا ، مما يمثل نقطة قوة في الجوانب الشخصية في إنجاز المعاملات المرورية الكترونيا.

4/3- عبارة رقم (20):

- الإلمام الكافي باللغة الانجليزية التي هي أساس استخدام الحاسوب.

ويوضح الشكل التالي رقم (81) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 3.4167

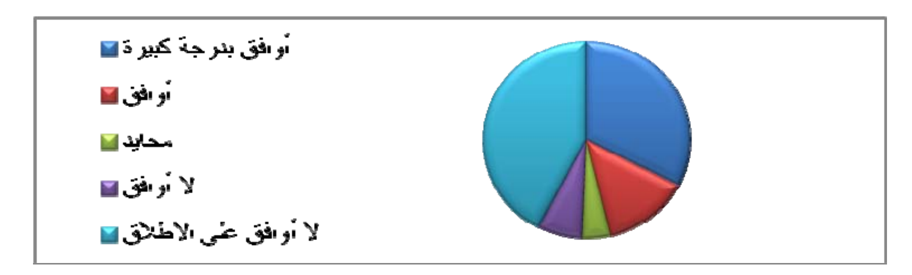
شكل رقم (81) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 20

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.4167، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن لدى الجمهور الإلمام الكافي باللغة الانجليزية التي هي أساس استخدام الحاسوب، مما يمثل نقطة قوة في الجوانب الشخصية في إنجاز المعاملات المرورية الكترونيا.

5/3- عبارة رقم (21):

- وجود برامج مجتمعية للتثقيف وتعليم تطبيقات الحاسوب.

ويوضح الشكل التالي رقم (82) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 2.8718

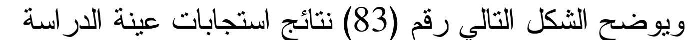
شكل رقم (82) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 21

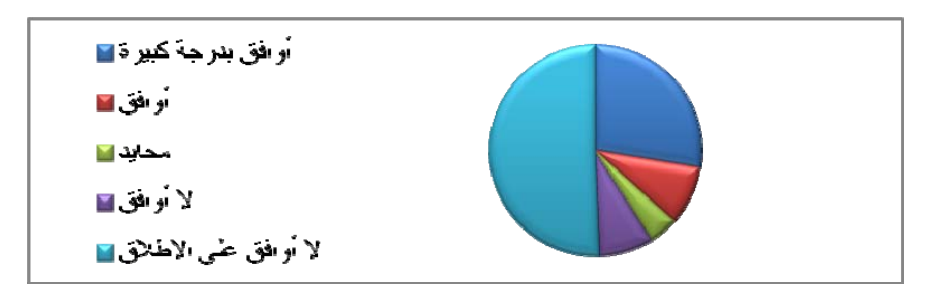
يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى عدم الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 2.8718، وهو أقل من المتوسط العام (3

درجات)، ويدل على عدم وجود برامج مجتمعية للتثقيف وتعليم تطبيقات الحاسوب بالشكل الكافي، مما يمثل نقطة ضعف في الجوانب الشخصية في إنجاز المعاملات المرورية الكترونيا.

6/3- عبارة رقم (22):

- الشعور بالأمان باستخدام الدفع النقدي الالكتروني.


ويوضح الشكل التالي رقم (83) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 2.5449

شكل رقم (83) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 22

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى عدم الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 2.5449، وهو أقل من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على عدم شعور الجمهور بالأمان باستخدام الدفع النقدي الالكتروني، مما يمثل نقطة ضعف في الجوانب الشخصية في إنجاز المعاملات المرورية الكترونيا.

من العرض السابق يمكن القول إن هناك بعض العبارات التي وافق عليها المستقصي منهم؛ مما يجعل منها نقاط قوة في المعوقات الشخصية في إنجاز المعاملات المرورية الكترونيا. إلا أن هناك بعض العبارات عكست نقاط ضعف في هذا المحور، والتي يمكن عن طريق معالجتها والتغلب عليها زيادة كفاءة مستوى

الخدمات الالكترونية الحالية في تلبية احتياجات الجمهور في خدمات المرور، ويوضح الجدول التالي هذه العبارات:

جدول رقم (53) العبارات التي تمثل نقاط ضعف في

المعوقات الشخصية في إنجاز المعاملات المرورية الكترونيا

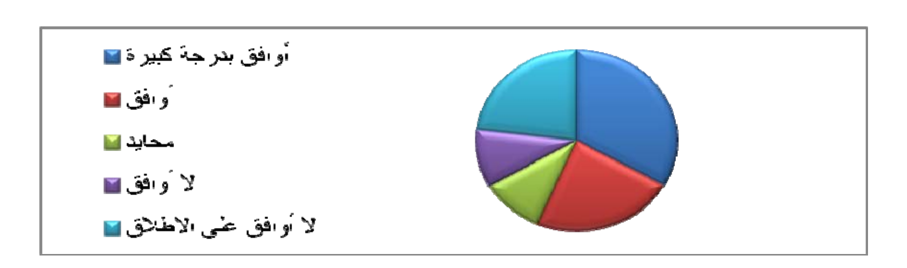
العبارة
17- عدم الشعور بالأمان لوضع بياناتي وانجاز معاملاتي عن طريق الانترنت أو الهاتف
21- وجود برامج مجتمعية للتثقيف وتعليم تطبيقات الحاسوب.
22- الشعور بالأمان باستخدام الدفع النقدي الالكتروني.

4- نتائج الدراسة التطبيقية لمتغير كفاءة الخدمات الالكترونية الحالية في تلبية احتياجات الجمهور في خدمات المرور*:

1/4- عبارة رقم (24):

- من السهل الوصول إلى الموقع الالكتروني لشرطة الشارقة.

ويوضح الشكل التالي رقم (84) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 3.3333

شكل رقم (84) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 24

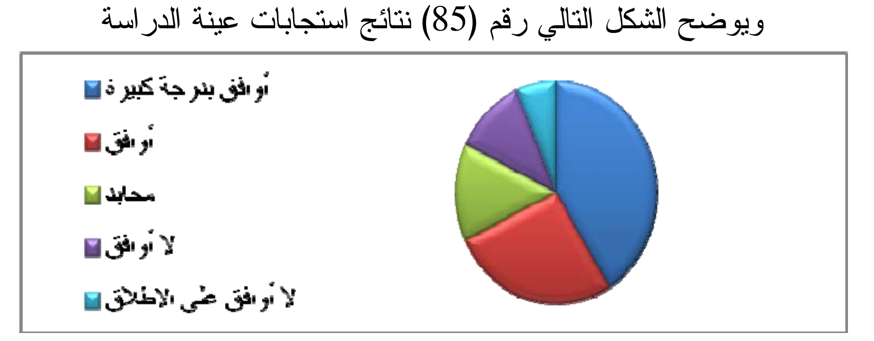
* تم حذف العبارة رقم 36 في اختبار الصدق التمييزى.

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.3333، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أنه من السهل الوصول إلى الموقع الالكتروني لشرطة الشارقة، مما يمثل نقطة قوة في تحقيق كفاءة مستوى الخدمات الالكترونية في تلبية احتياجات الجمهور في خدمات المرور.

2/4- عبارة رقم (25):

- إمكانية البحث عما أحتاج إليه في الموقع الالكتروني لشرطة الشارقة.

ويوضح الشكل التالي رقم (85) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 3.8462

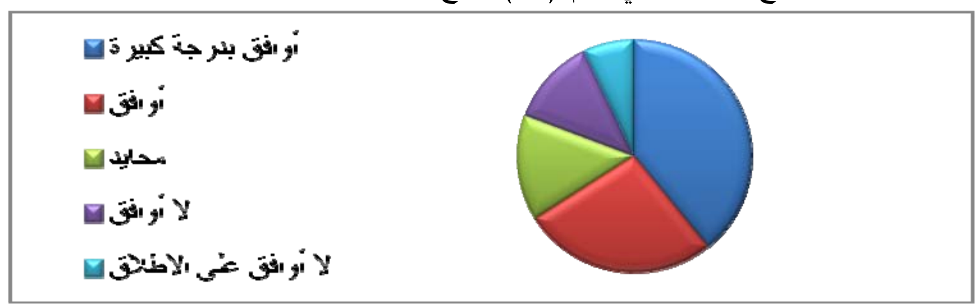
شكل رقم (85) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 25

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.8462، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أنه من السهل البحث عما يحتاج إليه الجمهور في الموقع الالكتروني لشرطة الشارقة ، مما يمثل نقطة قوة في تحقيق كفاءة مستوى الخدمات الالكترونية في تلبية احتياجات الجمهور في خدمات المرور.

3/4- عبارة رقم (26):

- محتويات الموقع الالكتروني لشرطة الشارقة في خدمات المرور والتراخيص واضحة.

ويوضح الشكل التالي رقم (86) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 3.7885

شكل رقم (86) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 26

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.7885، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن محتويات الموقع الالكتروني لشرطة الشارقة في خدمات المرور والتراخيص واضحة، مما يمثل نقطة قوة في تحقيق كفاءة مستوى الخدمات الالكترونية في تلبية احتياجات الجمهور في خدمات المرور.

4/4- عبارة رقم (27):

- من السهل معرفة الوثائق المطلوبة للإجراءات المختلفة التي احتاج إليها.

ويوضح الشكل التالي رقم (87) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 2.8333

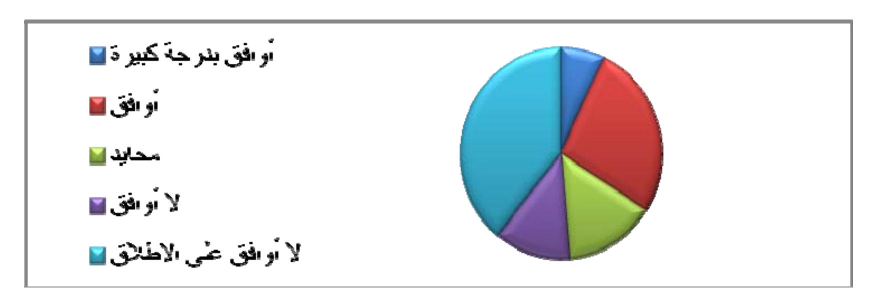
شكل رقم (87) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 27

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى عدم الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 2.8333، وهو أقل من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أنه ليس من السهل معرفة الوثائق المطلوبة للإجراءات المختلفة التي احتاج إليها، مما يمثل نقطة ضعف في تحقيق كفاءة مستوى الخدمات الالكترونية في تلبية احتياجات الجمهور في خدمات المرور.

5/4- عبارة رقم (28):

- من السهل دفع المخالفة بواسطة الموقع الالكتروني دون ارتكاب أخطاء.

ويوضح الشكل التالي رقم (88) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 2.7885

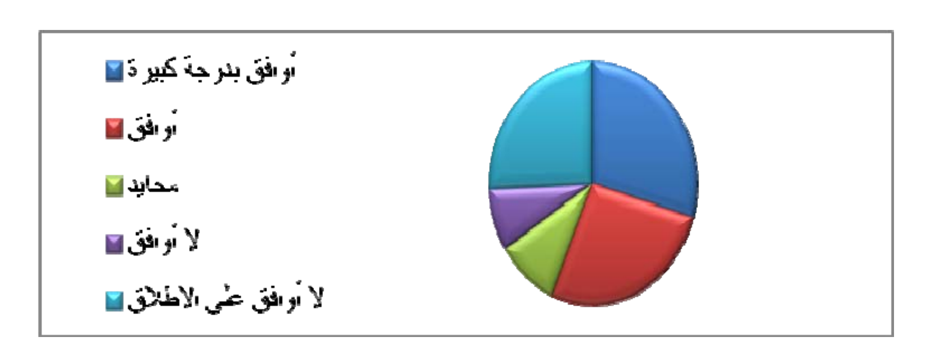
شكل رقم (88) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 28

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى عدم الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 2.7885، وهو أقل من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أنه ليس من السهل دفع المخالفة بواسطة الموقع الالكتروني دون ارتكاب أخطاء في رأي عينة البحث، مما يمثل نقطة ضعف في تحقيق كفاءة مستوى الخدمات الالكترونية في تلبية احتياجات الجمهور في خدمات المرور.

6/4- عبارة رقم (29):

- الولوج إلى الموقع الالكتروني يتم بسهولة ويسر.

ويوضح الشكل التالي رقم (89) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 3.2628

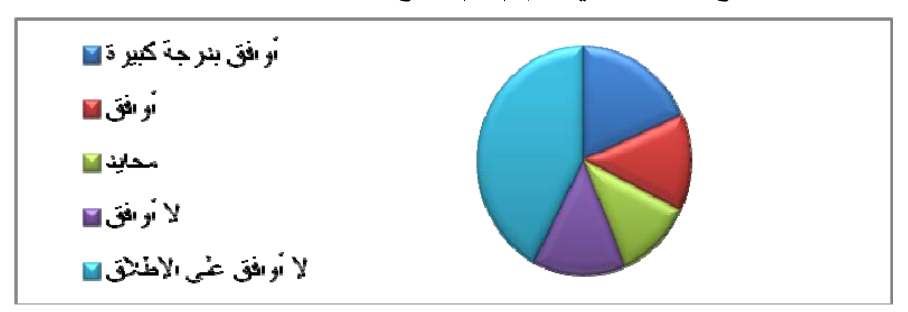
شكل رقم (89) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 29

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.2628، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن الولوج إلى الموقع الالكتروني يتم بسهولة ويسر ، مما يمثل نقطة قوة في تحقيق كفاءة مستوى الخدمات الالكترونية في تلبية احتياجات الجمهور في خدمات المرور.

7/4- عبارة رقم (30):

- الخدمات التي يقدمها الموقع شاملة لكل ما أحتاج إليه من معاملات مرورية.

ويوضح الشكل التالي رقم (90) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 2.5192

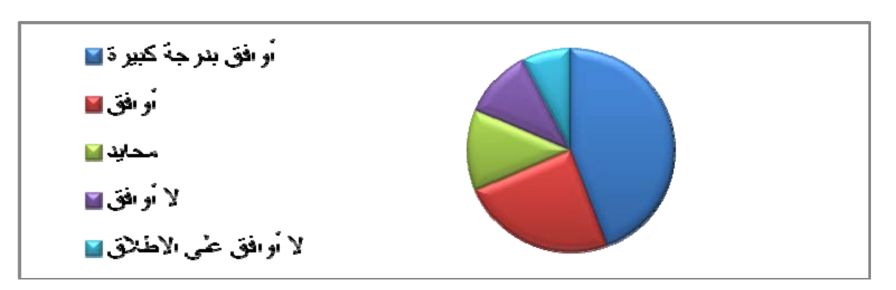
شكل رقم (90) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 30

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى عدم الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 2.5192، وهو أقل من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن الخدمات التي يقدمها الموقع ليست شاملة لكل ما يحتاج إليه الجمهور من معاملات مرورية، مما يمثل نقطة ضعف في تحقيق كفاءة مستوى الخدمات الالكترونية في تلبية احتياجات الجمهور في خدمات المرور.

8/4- عبارة رقم (31):

- أسهم الموقع في تسهيل الإجراءات الخاصة بي.

ويوضح الشكل التالي رقم (91) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 3.8654

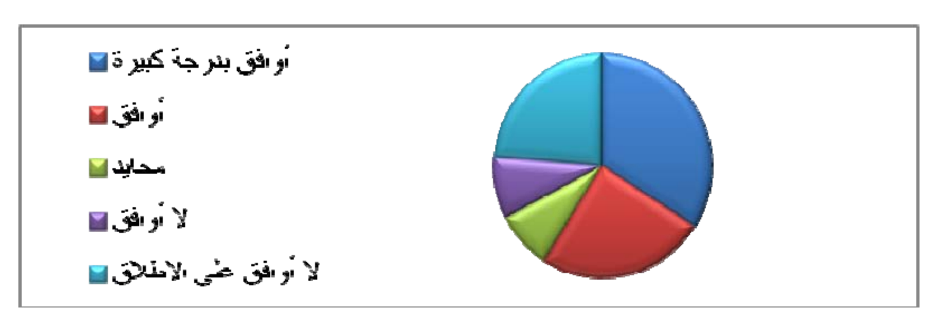
شكل رقم (91) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 31

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.8654، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن الموقع أسهم في تسهيل الإجراءات الخاصة بالجمهور بشكل مرضي، مما يمثل نقطة قوة في تحقيق كفاءة مستوى الخدمات الالكترونية في تلبية احتياجات الجمهور في خدمات المرور.

9/4- عبارة رقم (32):

- يتم تحديث المعلومات والبيانات في الموقع باستمرار

ويوضح الشكل التالي رقم (92) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 3.3654

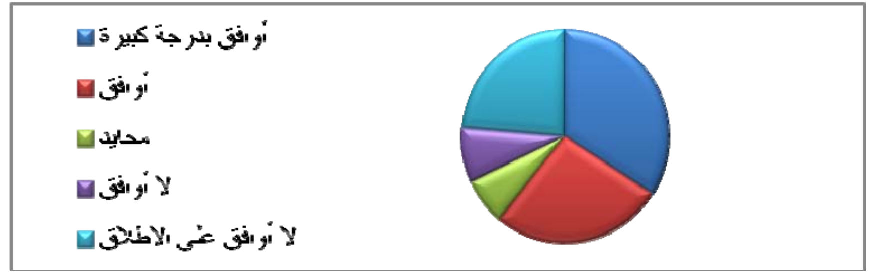
شكل رقم (92) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 32

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.3654، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أنه يتم تحديث المعلومات والبيانات في الموقع باستمرار، مما يمثل نقطة قوة في تحقيق كفاءة مستوى الخدمات الالكترونية في تلبية احتياجات الجمهور في خدمات المرور.

10/4- عبارة رقم (33):

- استخدام الموقع الالكتروني يسهم في ادخار الوقت والجهد.

ويوضح الشكل التالي رقم (93) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 3.3910

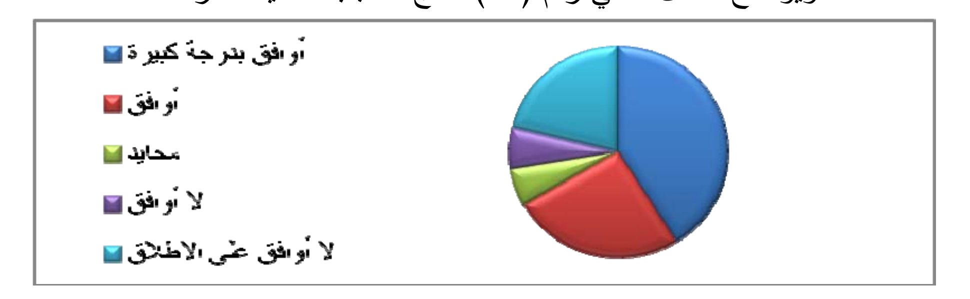
شكل رقم (93) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 33

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.3910، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن استخدام الموقع الالكتروني يسهم في ادخار الوقت والجهد، مما يمثل نقطة قوة في تحقيق كفاءة مستوى الخدمات الالكترونية في تلبية احتياجات الجمهور في خدمات المرور.

11/4- عبارة رقم (34):

- استخدام الموقع الالكتروني يساهم في ادخار أموالى.

ويوضح الشكل التالي رقم (94) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 3.5897

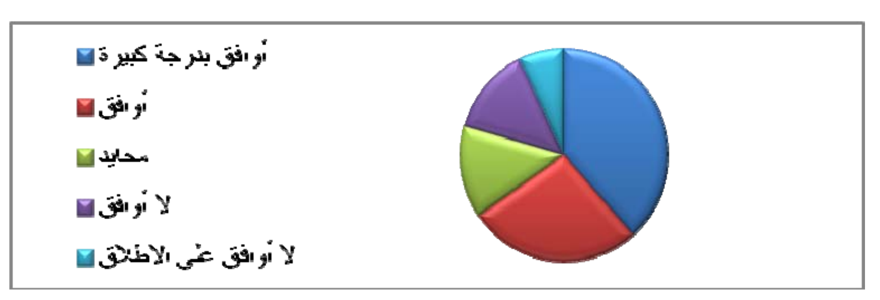
شكل رقم (94) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 34

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.5897، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن استخدام الموقع الالكتروني يسهم في ادخار أموال الجمهور، مما يمثل نقطة قوة في تحقيق كفاءة مستوى الخدمات الالكترونية في تلبية احتياجات الجمهور في خدمات المرور.

12/4- عبارة رقم (35):

- أسهم الموقع في تحقيق مستوى جودة متميز للخدمات المقدمة.

ويوضح الشكل التالي رقم (95) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 3.7628

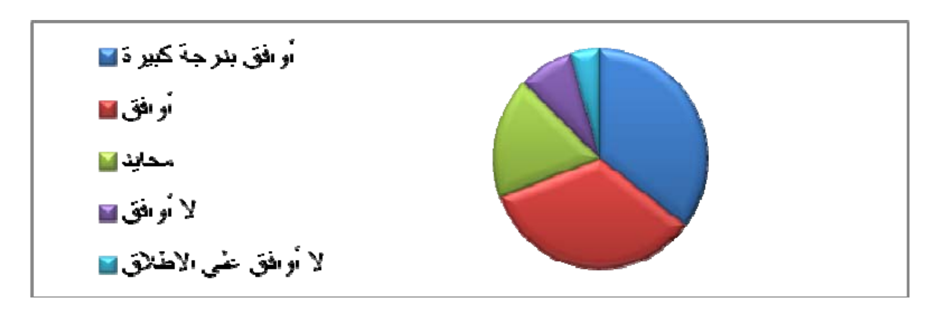
شكل رقم (95) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 35

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.7628، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على أن مساهمة الموقع في تحقيق مستوى جودة متميز للخدمات المقدمة، مما يمثل نقطة قوة في تحقيق كفاءة مستوى الخدمات الالكترونية في تلبية احتياجات الجمهور في خدمات المرور.

13/4- عبارة رقم (37):

- سهولة الوصول للخدمات المرورية بواسطة الهاتف.

ويوضح الشكل التالي رقم (96) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 3.8718

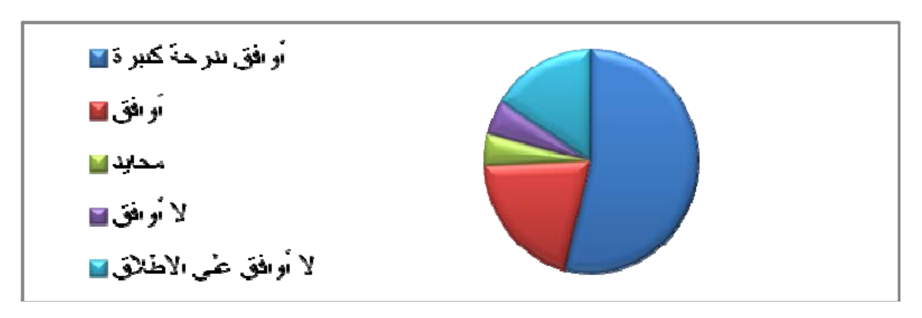
شكل رقم (96) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 37

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.8718، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على سهولة الوصول للخدمات المرورية بواسطة الهاتف، مما يمثل نقطة قوة في تحقيق كفاءة مستوى الخدمات الالكترونية في تلبية احتياجات الجمهور في خدمات المرور.

14/4- عبارة رقم (38):

- سهولة الانتقال بين الاختيارات المختلفة للخدمات المقدمة بواسطة الهاتف.

ويوضح الشكل التالي رقم (97) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 3.9103

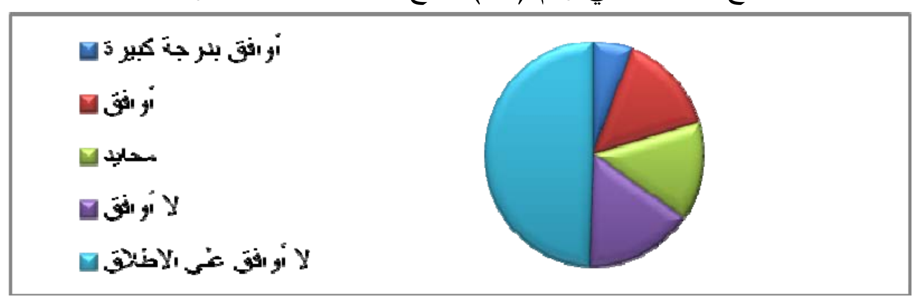
شكل رقم (97) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 38

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.9103، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على سهولة الانتقال بين الاختيارات المختلفة للخدمات المقدمة بواسطة الهاتف، مما يمثل نقطة قوة في تحقيق كفاءة مستوى الخدمات الالكترونية في تلبية احتياجات الجمهور في خدمات المرور.

15/4- عبارة رقم (39):

- الخدمات المقدمة عن طريق الهاتف شاملة لكل ما أحتاج إليه من معاملات مرورية.

ويوضح الشكل التالي رقم (98) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 2.1154

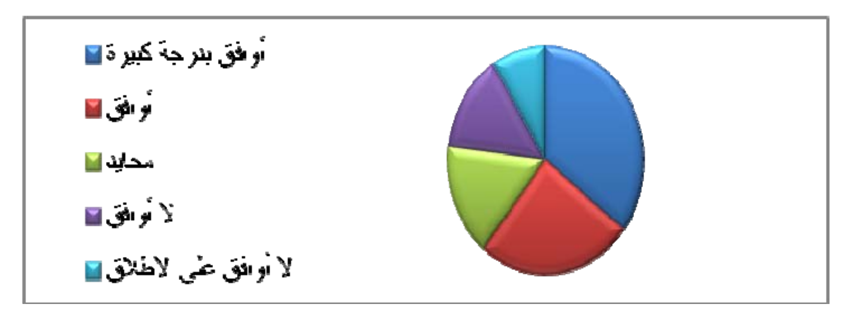
شكل رقم (98) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 39

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى عدم الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 2.1154، وهو أقل من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على عدم شمولية الخدمات المقدمة عن طريق الهاتف لكل ما يحتاج إليه الجمهور من معاملات مرورية، مما يمثل نقطة ضعف في تحقيق كفاءة مستوى الخدمات الالكترونية في تلبية احتياجات الجمهور في خدمات المرور.

16/4- عبارة رقم (40):

- سهولة إجراء المعاملات المختلفة بواسطة الهاتف.

ويوضح الشكل التالي رقم (99) نتائج استجابات عينة الدراسة



* المتوسط الوزني: 3.6410

شكل رقم (99) نتائج الدراسة التطبيقية للعبارة رقم 40

يتضح من الشكل السابق أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لهذه العبارة 3.6410، وهو أعلى من المتوسط العام (3 درجات)، ويدل على سهولة إجراء المعاملات المختلفة بواسطة الهاتف، مما يمثل نقطة قوة في تحقيق كفاءة مستوى الخدمات الالكترونية في تلبية احتياجات الجمهور في خدمات المرور.

من العرض السابق يمكن القول إن هناك بعض العبارات التي وافق عليها المستقصي منهم؛ مما يجعل منها نقاط قوة في المعوقات الشخصية في تحقيق كفاءة مستوى الخدمات الالكترونية في تلبية احتياجات الجمهور في خدمات المرور. إلا أن هناك بعض العبارات عكست نقاط ضعف في هذا المحور، والتي يمكن عن طريق معالجتها والتغلب عليها زيادة كفاءة مستوى الخدمات الالكترونية الحالية في تلبية احتياجات الجمهور في خدمات المرور، ويوضح الجدول التالي هذه العبارات:

جدول رقم (54) العبارات التي تمثل نقاط ضعف في تحقيق كفاءة مستوى الخدمات الالكترونية في تلبية احتياجات الجمهور في خدمات المرور

العبارة
27- من السهل معرفة الوثائق المطلوبة للإجراءات المختلفة التي احتاج إليها.
28- من السهل دفع المخالفة بواسطة الموقع الالكتروني دون ارتكاب أخطاء.
30- الخدمات التي يقدمها الموقع شاملة لكل ما أحتاج إليه من معاملات مرورية.
39- الخدمات المقدمة عن طريق الهاتف شاملة لكل ما أحتاج إليه من معاملات مرورية.

الخاتمـــة

في ضوء الدراسة النظرية التي تم تقديمها وعرض وتحليل افضل التجارب الحكومية عامةً في مجال الحكومة الالكترونية بمقياس عالمي واستخلاص أهم الدروس المستفادة من كل تجربه، واستعراض أفضل تجارب الحكومة الالكترونية بالجانب المروري خاصةً وتحليلها وبيان جوانب الاختلاف والإبداع في كل منها، واستخلاص النتائج من الدراسة التطبيقية، وجب القول إن تنظيم العمل المروري يأتي في اولويات العمل الامني ومطلب اساسي ومهم لدفع عجلة التنمية، ولإنجاح مشروع الحكومة الالكترونية في خدمات المرور يجب اشراك جميع شرائح المجتمع والمؤسسات الحكومية والخاصة كشركاء فاعلين في هذا المشروع سواء بالمشاركة بالتصميم او التنفيذ، وأن الاهتمام بالعنصر البشري بالتثقيف والتدريب واعتباره جزءاً أساسياً في عملية التطوير وعدم الاكتفاء بتطوير الانظمة وجلب افضل المعدات، والتوجه نحو الحلول الحديثة والتي تقوم اساساً على تقنيات المعلومات والاتصالات جنب إلى جنباً مع الحلول التقليدية لتنظيم المرور وتقديم الخدمات المرورية.

ونقوم بسرد نتائج هذه الدراسة بالتفصيل، ومن هذه النتائج نستخلص بعض التوصيات التي ستؤدي لزيادة فاعلية تطبيق الحكومة الالكترونية في مجال تنظيم المرور وتسهيل تقديم الخدمات المرورية بإمارة الشارقة، ولكي تكون هذه التوصيات اكثر وضوحا تم تخصيص توصيات مفصلة لكل مستوى اداري بالادارة العامة لشرطة الشارقة، فهناك توصيات خاصة بالادارة العليا، وتوصيات خاصة بالمديرين بإدارة المرور، وتوصيات خاصة بالموظفين بإدارة المرور، مع آليات تنفيذ تلك التوصيات، بالإضافة إلى توصيات خاصة ببحوث مستقبلية حتى تكون نقطة بداية للباحثين بنفس المجال.

أولا ": النتائج النظرية

1. إن الحكومة الالكترونية لم تولد صدفة ولم تخلق من العدم وإنما بنيت على أسس من التقدم العلمي المطرد في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فمنذ بدء الخليقة ومحاولات الإنسان الحثيثة في الحصول على مستلزماته الأساسية، وجعل طرق الحصول عليها أكثر سهولة ويسر، مرورا باكتشاف الكهرباء وتعريجا بـاختراع جهاز الهاتف وإلى قبل قراءة هذه الأسطر، فجهود العلماء مازالت مستمرة فـلا نكاد نلمس فوائد إحدى المخترعات إلا وبدأت مخترعات جديدة بالظهور لتضيف مكسبا جديدا للبشرية في سبيل رفاهية الإنسان وسعادته، وكان التحدي الأكبر في كيفية إدخال هذه التقنيات في مجالات الحياة المختلفة، فازدهرت صـناعة الآلات وتبعتها تقنيات المعلومات وانتشرت الأنظمة الالكترونية ذات الأهداف المختلفـة التي توفر الوقت والجهد والتكلفة، كأنظمة الرسم الهندسي وقواعد البيانات ونظم التعليم عن بعد وأنظمة المحاكاة التي توفر بيئة شبيهه بالواقع لإجراء التجـارب وتقليل الأخطاء وقت التطبيق الفعلي، فلم تدرك بابا إلا وطرقته، فكانت أنظمـة العمل الإداري إحدى الأنظمة التي تأثرت بشكل كبير بهذا التطور فباتت سـرعة عمليات الحفظ واسترجاع ونقل المعلومـات إحـدى أهـم تـأثيرات الأنظمـة الالكترونية في هذا المجال، فبادر المفكرون في علم الإدارة إلى اسـتغلال هـذه التكنولوجيا أفضل استغلال وتوظيفها ليكون العمل أدق وأسهل وأسرع، فوضعت الحكومات برامجها بالتعاون مع القطاع الخاص في تتويج هذا الاندماج وطـرح مشاريع مشتركة لخدمة الـشعوب وتيـسير الخـدمات لمـستحقيها كالخـدمات الالكترونية المتميزة ووصولا إلى مشاريع الحكومة الالكترونية التي تعتبر ثمرة هذه المسيرة من التطور والتوظيف الأمثل للتكنولوجيا الحديثة.
2. إن الحكومة الالكترونية هي أبرز ثمرة نتجت عن تلاحم ثورات كونية هي ثورة في نظم المعلومات الإدارية وثورة في أجهزة الحاسوب والبرمجيات، وثورة في تقنيات الاتصالات، كما أنها تمثل أبرز النماذج العالمية في الاستفادة من خدمات

الشبكة الرقمية المتكاملة (Integrated Digital Network) على النطاق الحكومي.

3. الحكومة الالكترونية – كما هي الحكومة في إطارها التقليدي – في حاجـــة إلـــى مقومات مادية وغير مادية حتى يكتب لها النجاح والقدرة علـــى أداء الأعمـــال المنوط بها، وتحقيق الأهداف التي تنشدها.وكما أنّ الحكومة التقليدية في حاجـــة إلى جيش من موظفي الخدمة العامة في كل التخصصات من مهندسين وأطبـــاء وصيادلة ومدرسين وإداريين وفنيين ومدربين وغيرهم حتى يمكن أداء الوظيفـــة العامة، وكما أنها في حاجة إلى أدوات مادية لتحقيـــق العمـــل الـــوظيفي مثـــل السيارات والمعدات وكافة الإمكانات المادية اللازمة لتسيير العمل في المرافـــق العامة بانتظام واطراد.–وكذلك الحكومة الالكترونية – يدخل في عدادها شركات ومؤسسات القطاع الخاص – في حاجة إلى مقومات تمكنها مـــن أداء الأعمـــال المنوط بها، سواء كان ذلك في القطاع الحكومي أو القطاع الخاص وهو قطـــاع الأعمال الذي يعتبر نقطة الانطلاق إلى الحكومة الالكترونية.

4. سعت جميع الحكومات جاهدة لسن القوانين والتشريعات الكفيلة بالردع والمشجعة من جانب آخر للمواكبة وللحاق بركب الحضارة والتطور، فمـــثلا فـــي دولـــة الإمارات صدر القانون الاتحادي رقم (1) لسنة 2006م في شـــأن المعـــاملات والتجارة الالكترونية، والذي يحمل في طياته أولاً توحيداً للمصطلحات القانونيـــة المعتمدة في التداول الالكتروني وتأكيداً لمصداقية الوثيقـــة الالكترونيـــة ورفـــع الالتباس لما يوازيها من معان و مصطلحات، والتدليل بما هية التوقيع الالكتروني وكيفية التقاضي في المنازعات التي تنشأ عن التداول الالكتروني، ومن ثم اتبعـــه المشرع الإماراتي بالقانون الاتحادي رقم (2) لسنة 2006 في شـــأن مكافحـــة جرائم تقنية المعلومات، والذي بدوره أورد كل مـــا يعتبـــر جرمـــا فـــي تقنيـــة المعلومات من التصنت والولوج إلى الشبكات أو استغلال الشبكة العنكبوتية فـــي التعدي على الغير أو الإساءة إليهم.

5. إن عملية التحول في تقديم الخدمات الحكومية من الطريقة التقليدية والتي تعود عليها الجمهور إلى الطريقة الالكترونية عن طريق بوابة الحكومة الالكترونية، هي عملية تغيير شاملة تتقاطع فيها الأولويات وخاصة عند اشتراك أكثر من مؤسسة في تنفيذ الخدمات لمصلحة الجمهور، وضرورة إشراك جميع أطراف منظومة العمل، فوجود أشخاص يمثلون إداراتهم سواءً بالتشكيل الحكومي أو بالقطاع الخاص في مراحل الإعداد والتصميم والتطبيق لمشروع الحكومة الالكترونية، يعتبر قوة داعمة رئيسة لنجاح المشروع، ونتيجةً لعدم إشراكهم أو إعلامهم بكل جوانب خطة التحول قد يمثلون رفضاً علنياً أو خفياً مصحوباً بمقاومة شديدة للتغيير، قد تفشل أو تؤخر الخطة الموضوعة لعملية التحول، فعملية التغيير يجب أن تكون مدروسة، وهنالك ضرورة للتحضير المسبق وتحديد الأبعاد التي ترسم الكيفية التي ستكون عليها الحكومة الالكترونية المستقبلية، وتحديد العناصر التي يجب مراعاتها عند البدء في تطبيق الحكومة الالكترونية، كما يجب الاهتمام بكافة هذه المحددات وإعطائها الوزن الحقيقي، فإن زيادة الاهتمام ببعد دون الآخر قد تظهر نتائجه السلبية مباشرة أو في وقت لاحق من التطبيق.
6. إن الانتقال بالخدمات التي توفرها الحكومة التقليدية إلى خدمات توفرها الحكومة الالكترونية لا يمكن أن يتم بضغط زر أو مدة زمنية قصيرة أو بحال توفير المتطلبات المادية الضرورية من أجهزة حاسوب وشبكات الربط الداخلية والخارجية والبرامج خاصة لتفعيل نظام الحكومة الالكترونية على شبكة الانترنت، وليس هناك وصفة جاهزة لعملية التحول إلى الحكومة الالكترونية، فالخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية الحالية بشكلها التقليدي والانتقال بها إلى الحكومة الالكترونية بشكلها الجديد يجب أن تمر بمراحل متعددة وتلمس عدة جوانب منها مقدم الخدمة ومستقبل الخدمة فمهما تغيرت المعطيات فيجب أن يكون هناك دائما من يقدم الخدمة ومن يستفيد منها، بالإضافة إلى أن هناك تبايناً

كبيراً من مجتمع لآخر، فلا يمكننا مقارنة دولة ما وقد وصلت مرحلة متقدمة في توفير البنية التحتية لخدمات أنظمة المعلومات والاتــصالات وانتــشار أجهــزة الحاسوب وتوفر خدمة الانترنت مع دولة أخرى تعاني صعوبات جمة في أنظمة المعلومات والاتصالات مع معدل دخل متدن للفرد، ولكن هذا التبــاين لا يقــف حجر عثرة في سبيل الوصول إلى خدمات الكترونية باختلاف أشكالها وطــرق تقديمها.

7. إن وجود الرؤية الواضحة مهمة لتطبيق مشروع الحكومة الالكترونية، فهي تحدد أهداف التحول والكيفية التي ستكون عليها الحكومة الالكترونية في الفترة الزمنية القادمة والوضعية المناسبة لتحول العمل إلكترونيًا بما في ذلك مهام تتناسب مع النظرة الوظيفية المنبثقة من رسالة الدولة وتوجهها الفكري والسياسي سواء كان ذلك على المستوى المحلي الوطني أو الدولي.

8. لقد تسابقت الدول العظمى وقبلها المفكرون في وضع النماذج المختلفة لتصور ما قد تكون الحكومة الالكترونية عليه، ولقد اختلفوا في هذا التصور لعــدة أســباب منها اختلاف البنية التحتية لكل من النظم الإدارية وكذلك البنـــى التحتيـــة لـــنظم المعلومات والاتصالات وخصوصية كل مجتمع عن الآخر وكذلك من الزاويـــة التي ينظر كل منهم إلى ما هية الحكومة الالكترونية، ولكن الاستراتيجيون فـــي هذه الدول والمفكرون اتفقوا على مجموعة من المبادئ التي يجب الأخذ بها قبل الانطلاق إلى عالم الحكومة الالكترونية، فأي نظام يجب أن يرتكز على مبـــادئ معينة حتى لا تحيد الفكرة التي انبثقت منها عن مسارها ولا تنطلق أبعد من ذلك فتقضي على المنطلق الذي بدأت منه، فإنه يمكن القول إنه عند تأسيس أي نظـــام يجب أن يرتكز على مبادئ معينة حتى لا تحيد فكرة النظام ولا تنطلق أبعد مـــن ذلك فتقضي على الأساس الذي بدأت منه.

9. إن مشروع تطبيق الحكومة الالكترونية كغيره من المشاريع الوطنية التـــي قـــد تطبق في أي بلد من بلدان العالم مهما اختلفت وتباينت معطياته قـــد يكتـــب لـــه

النجاح أو الفشل، فيجب العمل على دراسة شاملة ومستوفية لهذا المشروع من جميع جوانبه ويجب العمل على توقع النتائج الإيجابية منها والسلبية والمعوقات التي قد تصادف فريق العمل أثناء التطبيق، واتباع مناهج إدارة التغيير في تحقيق هذا التغير والتحول نحو الحكومة الالكترونية بما في ذلك دراسة المقاومة والتخطيط لتحييدها، والتعامل معها، فالنتائج والمعوقات المتوقعة من فرق عمل متخصصة اثناء الدراسة يتم وضع لها حلول وبدائل مناسبة، أما النتائج التي يتم إهمالها أو عدم الأخذ بها مأخذ الجد أو القيام بدراسة سطحية تبحث عن نتائج إيجابية فقط دون النظر إلى الجوانب السلبية والمعوقات فهي التي تربك القائمين أو تؤخر التقدم والمضي في المشروع أو قد تتسبب في توقف العمل في المشروع إلى الأبد وبالتالي التكبد بخسائر مالية كبيرة وفقدان الثقة بأي مشروع من هذا النوع مستقبلا، وعلى الرغم من أهمية تطبيقات الحكومة الالكترونية وفائدتها الكبيرة في شتى المجالات إلا أن ذلك لا يعني عدم وجود معوقات تمثل في مجملها تحديات تواجه تطبيقات الحكومة الالكترونية في الإدارات الحكومية .

10. وزارة الداخلية الإماراتية هي إحدى مؤسسات الدولة الرئيسة والمهمة والتي تضطلع أجهزة الشرطة بها بمهام قومية ووطنية تفرض عليها العطاء بسخاء وحكمة لتحقيق الأمن والاستقرار في البلاد في ظل الالتزام بالقانون والشرعية وترشيد الموارد والطاقات، والمنظومة الأمنية تشمل مجموعة الأنظمة الفرعية في كافة المجالات التي تتفاعل معا باستمرار وباطراد واتساق وتجانس لتحقيق الرسالة والأهداف والواجبات الدستورية لهيئة الشرطة في حماية النظام العام والأمن بأبعاده المختلفة، وإدارة المرور والترخيص هي إحدى إداراتها التخصصية وتعتبر مهمتها الأساسية تحقيق السلامة المرورية بمفهومها الواسع والتي تهدف إلى تبني كافة الخطط والبرامج واللوائح المرورية والإجراءات الوقائية للحد من أو منع وقوع الحوادث المرورية لضمان سلامة الإنسان والمحافظة على كرامته وممتلكاته حفاظا على أمن البلاد ومقوماته البشرية

والاقتصادية تحقيقا للهدف السامي لقيام الدول، كما أن قطاع المـــرور لـــه دور حيوي في النشاط الاقتصادي للدولة من خلال تحقيق السهولة واليـــسر والأمـــان لانتقال الأفراد والسلع والخدمات وتقليل زمن الرحلات وبأقل تكلفة اقتـــصادية، وإن محور السلامة المرورية يتمثل في ثلاثة عناصر ألا وهي العنصر البشري، الطريق أو البيئة المحيطة، وأخيرا المركبة أو وسيلة النقل، ومن المؤكد أن مهام المرور تتشابه في كثير من إدارات المرور على مـــستوى العـــالم لأن طبيعـــة المكونات واحده منها تنظيم التراخيص الفنيه للسائقين والمركبات وتنظيم المرور متابعة قضايا وحوادث المرور وسوف نقوم بسردها بالتفصيل، أو وقـــد تـــسند بعض هذه المهام لإدارات أخرى أو للقطاع الخاص كسبيل التنظيم والخصخصة، كما سنرى عند تطبيق الدراسة الميدانية بالإدارة العامة لشرطة الشارقة وهو عدم قيام إدارة المرور عملياً بتسيير الدوريات وبالتالي عدم القيام بـــضبط المخـــالفين لقانون السير والمرور وكذلك عدم القيـــام بأعمـــال تخطـــيط حـــوادث الـــسير واقتصارها على التحقيق في الحوادث البليغة والتحقق من جاهزيـــة المركبـــات والسائقين وصرف سندات الملكيات ورخص القيادة وتجديـــدها وغيرهـــا مـــن المستندات الحكومية المتعلقة.

11. إن وجود رؤية واضحة صاغها راعي المبادرة صاحب السمو الشيخ محمد بـــن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، مع متابعـــة ورعاية مستمرة من جانب سموه، بالإضافة إلى دخول التقنيات الحديثة في العمل اليومي لدوائر حكومة دبي منذ ثمانينات القرن الماضي، الأمر الذي أســـهم فـــي إحداث ثورة تطور وتحديث في الميكنة الإدارية وتأهيل الكوادر، وكذلك وجـــود العديد من المبادرات التي أسهمت في تطوير العمل في المؤسسات الحكومية مثل "جائزة دبي للتميز الحكومي، وكذلك إنشاء كلية الكترونيـــة للجـــودة، والـــدوائر الحكومية لإمارة دبي كانت سباقة في إدخال التطور التكنولـــوجي قبـــل فكـــرة الحكومة الالكترونية بكثير، وكذلك سهولة وصول فرق تكنولوجيـــا المعلومـــات

على أفضل ما توصلت إليه التكنولوجيا، وهي أن دبي ومنذ سنوات سابقة تنظم وتستضيف مؤتمرات ومعارض عالمية مثل جيتكس دبي والذي بدأ منذ بداية الثمانينات من القرن الماضي.

12. على الرغم من أن أغلب الدول العربية قد درجت في تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية إلا أن تجربة الحكومة الالكترونية في دبي تعتبر الأقدم وتعتبر أحد النماذج العالمية عند الأخذ بمبادرة تطبيق الحكومة الالكترونية. وأن هناك مجموعة من الدروس المستفادة من هذه التجربة مثل: ضرورة توحيد الرؤية لمبادرة الحكومة الالكترونية في دبي، وتبني القيادة السياسية لهذا المشروع يعتبر أحد المحركات الأساسية لضمان نجاح هذا المشروع، وتوفير المناخ الاستثماري المناسب والتسهيلات الإدارية المقترنة بجودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها الحكومة يعد أهم وأكبر عامل لجذب كبرى الشركات والمصارف العالمية، وتنويع وسائل تقديم الخدمة الالكترونية مثل الهاتف النقال الذي يستخدم على أوسع نطاق في الوقت الحالي والهاتف المنزلي بالاضافة الى توفير شاشات بالمراكز التجارية أو في مراكز الخدمة العامة وعدم اقتصارها على الخدمات الالكترونية المقدمة بواسطة شبكة الانترنت.

ثانيا": النتائج الميدانية

1. إن العمل المروري يأتي من أولويات العمل في الإدارة العامة لشرطة الشارقة نظرا للموقع الجغرافي لإمارة الشارقة لتوسطها بين الإمارات الأخرى واشتراك مناطق الاختصاص مع جميع إمارات الدولة من جهة واشتراكها مع حدود دولية مع دولتين جارتين من جهة أخرى، وإن تقديم الخدمات المرورية في إمارة الشارقة موزعة بين ثلاث إدارات شرطية تابعة للإدارة العامة لشرطة الشارقة وهي إدارة المرور والترخيص وإدارة العمليات وإدارة مراكز الشرطة واثنتان

مدنيتان على سبيل خصخصة الخدمات وتيسرها للجمهور وهي معهــد الــسواقة ومحطة تسجيل المركبات.

2. تم تصميم استمارتي استبيان إحداهما وجهت للموظفين، في حين وجهت الأخرى للجمهور. وقد تم قياس ثبات اتجاه عينة الدراسة نحو المقاييس المستخدمة وذلــك للاطمئنان على سلامة أدوات القياس (استمارتي الاستبيان) في قياسهما لمتغيرات الدراسة. وتم ذلك باستخدام معامل " ألفا كرونباخ، وقد أظهرت النتائج ثباتاً عالياً لجميع المقاييس وبإجمالي ثبات 89% لاســتبيان المــوظفين، 67% لاســتبيان الجمهور.

3. أظهرت نتائج قياس الصدق التمييزي لعبارات اســتمارتي الاســتبيان جوهريــة الفروق بين الفئتين العليا والدنيا لعينة الدراسة، وهذا يدل على اختلاف اتجاهــات الفئة العليا عن الفئة الدنيا في استجابتهم لأسئلة الاستقصاء. فيمــا عــدا بعــض عبارات فلم تميز بين الفئتين العليا والدنيا عند مستوى معنوية 0.05، لــذا لــزم حذفها من المقاييس عند إجراء المعالجة الإحصائية.

- **تم اختبار صحة فروض الدراسة باستخدام بعض الأساليب الإحصائية كتحليل التباين ومقاييس التشتت والنسب المئوية ومعامل ارتباط "كنــدال" ومعامــل التحديد، وهذه الفروض هي:**

  - توجد علاقة ارتباط معنوية بين استراتيجية تطبيق الحكومة الالكترونية وبين تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية في مجال خــدمات المــرور بإمــارة الشارقة.
  - من المتوقع أن تؤثر مدى مهارة الموظفين في التعامل مع النظم الالكترونية في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية في مجال خدمات المرور بإمــارة الشارقة.

- إن توافر البنية الأساسية الالكترونية يعمل على تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية في مجال خدمات المرور بإمارة الشارقة.
- يوجد ارتباط معنوي بين مهارة الجمهور في التعامل مع النظم الالكترونية وبين تحقيق كفاءة الخدمات الالكترونية في مجال خدمات المرور بإمارة الشارقة.
- توجد علاقة ارتباطية بين تفضيلات المستخدمين للتعاملات الالكترونية وبين تحقيق كفاءة الخدمات الالكترونية في مجال خدمات المرور بإمارة الشارقة.
- كلما قلت المعوقات الشخصية للجمهور في إنجاز المعاملات المرورية ، زادت كفاءة الخدمات الالكترونية في مجال خدمات المرور بإمارة الشارقة.

وقد تم إثبات صحة جميع الفروض.

- **أظهرت نتائج تحليل عبارات المقياس الأول والخاص باستراتيجية تطبيق الحكومة الالكترونية بعض نقاط ضعف تمثلت فيما يلي:**

- عدم وضوح رسالة الإدارة فيما يخص تطبيق الحكومة الالكترونية بما يعكس الواقع العملي لأنشطة وأعمال الإدارة وفلسفتها.

- **أظهرت نتائج تحليل عبارات المقياس الثاني والخاص بمهارة الموظفين في التعامل مع النظم الالكترونية بعض نقاط ضعف تمثلت فيما يلي:**

1. لا ينعكس ما يتلقاه الموظفون من تدريب على تطوير أداء الموظفين لأعمالهم بما يحقق قيمة مضافة للعائد من التدريب.
2. لم تسهم تكنولوجيا المعلومات بالقدر الكافي في توفير الوقت والمجهود بما يعمل على إتاحة الوقت للابتكار والإبداع في مجال العمل.
3. لا يستطيع معظم الموظفين من التوافق وتطويع إمكاناتهم وفق أي تغيير أو تطوير يحدث في أساليب ونظم العمل الالكترونية.

- **أظهرت نتائج تحليل عبارات المقياس الثالث والخاص بمدى تـــوافر البنيـــة الأساسية الالكترونية بعض نقاط ضعف تمثلت فيما يلي:**

1. عدم إلمام قدر كبير من الموظفين باللغة الانجليزية التي هي أساس استخدام الحاسوب.
2. عدم مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات التي تخص أداء أعمـــالهم وفـــق النظام المطبق.
3. عدم حرص الإدارة على توفير برامج مجتمعية للتثقيف وتعلـــيم تطبيقـــات الحاسوب.
4. عدم عقد الإدارة الندوات والمحاضرات التثقيفية للموظفين للتوعية بأهميـــة التحول الالكتروني.

- **أظهرت نتائج تحليل عبارات المقياس الرابع والخاص بآليات العمـــل بـــالنظم الالكترونية بعض نقاط ضعف تمثلت فيما يلي:**

1. إن نظم العمل لا تتيح فرص التعلم والتطوير الدائم للموظفين.
2. عدم وجود منهجية لتحديد احتياجات التدريب الفعلية المستمدة من نتائج تقييم أداء الموظفين.
3. لا تكافئ الإدارة إنجازات ومجهودات الموظفين بالتقدير لبذل المزيـــد فـــي سبيل تنمية معارفهم وقدراتهم ومهاراتهم.
4. عدم توفر نظام حوافز مناسب لتشجيع المـــوظفين علـــى عمليـــة التحـــول الالكتروني.
5. لا يتم عمل دراسات فنية وإدارية لأخذ اعتبارات واحتياجات جميع المعنيين عند وضع خطة التحول للخدمات الالكترونية.

- **أظهرت نتائج تحليل عبارات المقياس الخامس والخاص بمدى مهارة الجمهور في التعامل مع النظم الالكترونية بعض نقاط ضعف تمثلت فيما يلي:**

1. عدم تفضيل نسبة كبيرة من الجمهور على استخدام الدفع النقدي الالكتروني (بالهاتف أو الانترنت).
2. عدم مقدرة نسبة كبيرة من الجمهور من التوافق وتطويع إمكاناتهم مع أي تغيير أو تطوير يحدث في أساليب ونظم المعاملات الالكترونية.

- **أظهرت نتائج تحليل عبارات المقياس السادس والخاص بتفضيلات الجمهور في التعاملات الالكترونية بعض نقاط ضعف تمثلت فيما يلي:**

1. تفضيل نسبة كبيرة من الجمهور إنجاز معاملاتهم بواسطة الحضور الشخصي لمقر الإدارة.
2. عدم مقدرة نسبة كبيرة من الجمهور من التوافق وتطويع إمكاناتهم مع أي تغيير أو تطوير يحدث في أساليب ونظم المعاملات الالكترونية.
3. عدم تفضيل نسبة كبيرة من الجمهور استخدام الخدمات الالكترونية بواسطة الانترنت أو الهاتف.
4. عدم تفضيل نسبة كبيرة من الجمهور استلام الرخص أو أية مستندات خاصة بهم عند إنجاز معاملاتهم عن طريق البريد العادي.
5. عدم تفضيل نسبة كبيرة من الجمهور إنجاز معاملات خدمات المرور والدفع بواسطة بطاقات الدفع النقدي الالكتروني.

- **أظهرت نتائج تحليل عبارات المقياس السابع والخاص بالمعوقات الشخصية في إنجاز المعاملات الكترونيا بعض نقاط ضعف تمثلت فيما يلي:**

1. عدم شعور نسبة كبيرة من الجمهور بالأمان لوضع بياناتهم وإنجاز معاملاتهم عن طريق
2. الانترنت أو الهاتف.

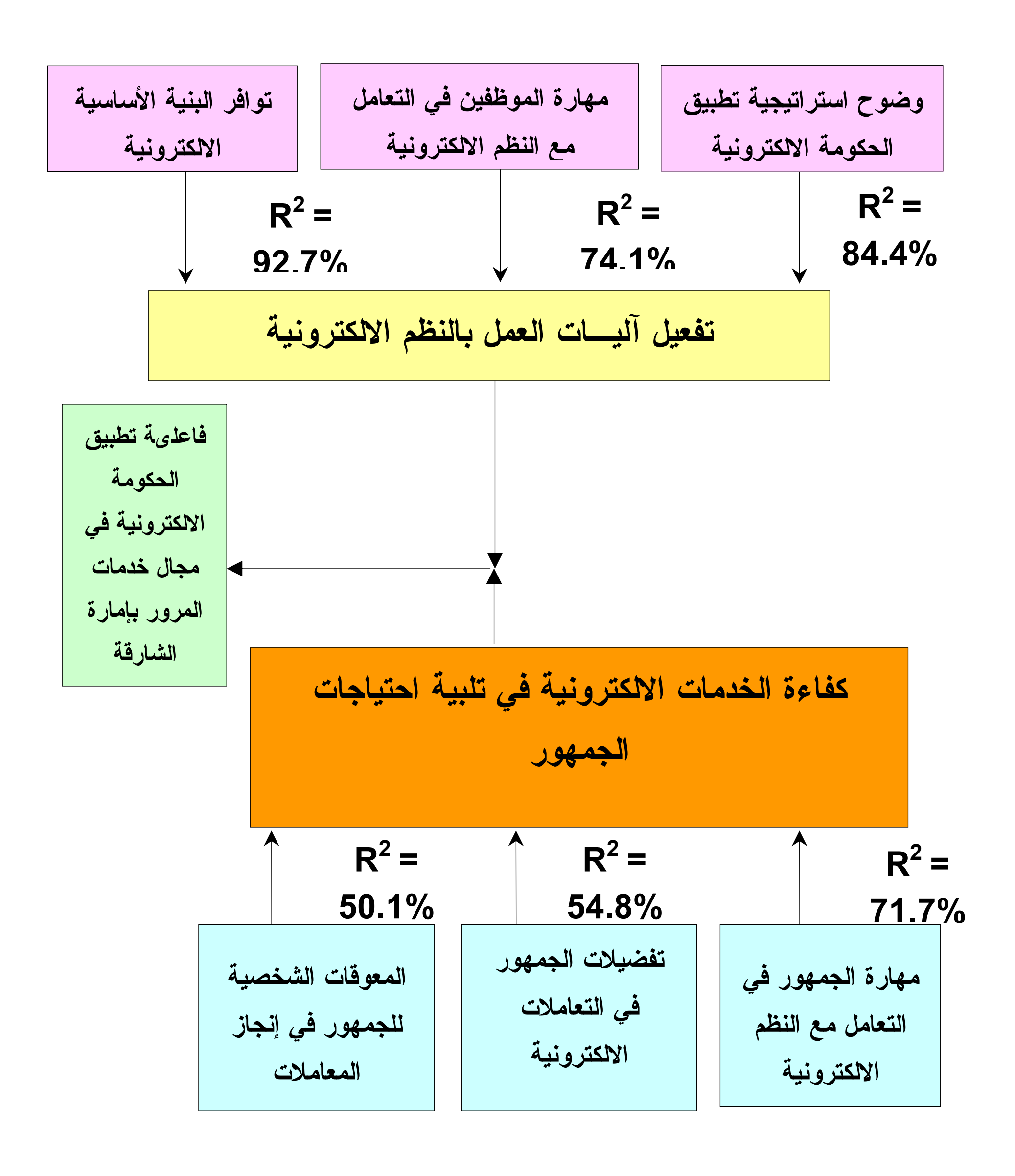
3. عدم وجود برامج مجتمعية للتثقيف وتعليم تطبيقات الحاسوب.
4. عدم شعور نسبة كبيرة من الجمهــور بالأمـــان باســتخدام الــدفع النقــدي الالكتروني.

- **أظهرت نتائج تحليل عبارات المقياس الثامن والخــاص بكفــاءة الخــدمات الالكترونية الحالية في تلبية احتياجات الجمهور في خدمات المــرور بعــض نقاط ضعف تمثلت فيما يلي:**

1. عدم السهولة في معرفة الوثائق المطلوبة للإجراءات المختلفة التــي يحتــاج إليها الجمهور.
2. صعوبة دفع المخالفة بواسطة الموقع الالكتروني دون ارتكاب أخطاء.
3. عدم شمول الخدمات التي يقدمها الموقع لكل ما يحتاج إليــه الجمهــور مــن معاملات مرورية.
4. عدم شمول الخدمات المقدمة عن طريق الهاتف لكل ما يحتاج إليه الجمهــور من معاملات.

ثالثا : النموذج المقترح :

من خلال الدراسة النظرية والدراسة التطبيقية، أمكن للباحث وضع النموذج التالي لتحقيق فاعلية تطبيق الحكومة الالكترونية في مجال خدمات المرور بإمارة الــشارقة بدولة الإمارات العربية المتحدة،



- **تحليل مكونات النموذج:**

من خلال الدراسة النظرية والدراسة التطبيقية مـن تحليـل البيانـات واختبـار الفروض يتضح لنا ما يلي:

1- يؤثر وضوح استراتيجية تطبيق الحكومة الالكترونية تأثيرا جوهريا طرديـا في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية، حيث يفسر 84.4% مـن التغيـر الذي يمكن أن يحدث في زيادة فاعلية تطبيق الحكومة الالكترونية، حيث كل تحسن قدره 0.765 وحدة في وضوح استراتيجية تطبيق الحكومة الالكترونية يؤدي إلى زيادة فاعلية تطبيق الحكومة الالكترونية في مجال خدمات المرور بإمارة الشارقة بالإمارات بمقدار وحدة واحدة.
2- تؤثر مهارة الموظفين في التعامل مع النظم الالكترونية تأثيرا جوهريا طرديا في تفعيل آليات العمل بالنظم الالكترونية، حيث يفسر 74.1% مـن التغيـر الذي يمكن أن يحدث في زيادة فاعلية تطبيق الحكومة الالكترونية، حيث كل تحسن قدره 0.530 وحدة في زيادة مهارة الموظفين في التعامل مع الـنظم الالكترونية يؤدي إلى زيادة فاعلية تطبيق الحكومة الالكترونية فـي مجـال خدمات المرور بإمارة الشارقة بالإمارات بمقدار وحدة واحدة.
3- يؤثر توفر البنية الأساسية الالكترونية تأثيرا جوهريا طرديا في تفعيل آليـات العمل بالنظم الالكترونية، حيث يفسر 92.7% من التغير الـذي يمكـن أن يحدث في زيادة فاعلية تطبيق الحكومة الالكترونية، حيث كل تحـسن قـدره 0.813 وحدة في تحسين البنية الأساسية يؤدي إلى زيادة فاعليـة تطبيـق الحكومة الالكترونية في مجال خدمات المرور بإمارة الـشارقة بالإمـارات بمقدار وحدة واحدة.
4- تؤثر مهارة الجمهور في التعامل مع النظم الالكترونية تأثيرا جوهريا طرديـا في كفاءة الخدمات الالكترونية، حيث يفسر 71.7% من التغير الذي يمكن أن يحدث في زيادة فاعلية تطبيق الحكومة الالكترونية، حيث كل تحـسن قـدره 0.374 وحدة في زيادة مهارة الجمهور في التعامل مع الـنظم الالكترونيـة يؤدي إلى زيادة فاعلية تطبيق الحكومة الالكترونية في مجال خدمات المرور بإمارة الشارقة بالإمارات بمقدار وحدة واحدة.

5- تؤثر تفضيلات الجمهور في التعاملات الالكترونية تأثيرا جوهريا طرديا في كفاءة الخدمات الالكترونية، حيث يفسر 54.8% من التغير الذي يمكن أن يحدث في زيادة فاعلية تطبيق الحكومة الالكترونية، حيث كل تحسن قدره 0.419 وحدة في التعرف إلى تفضيلات الجمهور في التعاملات الالكترونية يؤدي إلى زيادة فاعلية تطبيق الحكومة الالكترونية في مجال خدمات المرور بإمارة الشارقة بمقدار وحدة واحدة.

6- تؤثر المعوقات الشخصية للجمهور تأثيرا جوهريا طرديا في كفاءة الخدمات الالكترونية، حيث يفسر 50.1% من التغير الذي يمكن أن يحدث في زيادة فاعلية تطبيق الحكومة الالكترونية، حيث كل تحسن قدره 0.296 وحدة في محاولة تقليل المعوقات الشخصية للجمهور يؤدي إلى زيادة فاعلية تطبيق الحكومة الالكترونية في مجال خدمات المرور بإمارة الشارقة بمقدار وحدة واحدة.

- **مزايا النموذج المقترح:**

1- تم تصنيف النموذج إلى متغيرين رئيسين هما: آليات العمل بالنظم الالكترونية، وكفاءة الخدمات الالكترونية، وهذان المتغيران يحققان فاعلية تطبيق الحكومة الالكترونية.

2- تضمن النموذج عدداً من المتغيرات الفرعية التي تعكس متطلبات تحقيق فاعلية تطبيق الحكومة الالكترونية، ودرجة تفسير كل منها للتغير الذي يمكن أن يحدث نتيجة تحسين هذه المتغيرات، وهذه المتغيرات هي:

أ- وضوح استراتيجية تطبيق الحكومة الالكترونية.

ب- مهارة الموظفين في التعامل مع النظم الالكترونية.

ج- توفر البنية الأساسية الالكترونية.

د- مهارة الجمهور في التعامل مع النظم الالكترونية.

هـ- تفضيلات الجمهور في التعاملات الالكترونية.

و- المعوقات الشخصية للجمهور.

3- يضمن النموذج إلى حد كبير تحقيق فاعلية عملية تطبيق الحكومة الالكترونية، حيث اعتمد في تصميمه على الدراسة النظرية والدراسة التطبيقيـــة لمجتمـــع البحث سواء من الموظفين العاملين في إدارات المرور، أو جمهور المتعاملين مع إدارات المرور، والتي أظهرت العديد من نقاط الضعف والقوة بناءً على اتجاهات وآراء الطرفين.

4- يوضح النموذج التأثيرات المختلفة لكل متغير من المتغيرات الداخلة فيه، مما يتيح لصانعي القرار التركيز على المتغيرات الأكثر تأثيراً لتحقيــق أقــصى فاعلية ممكنه من تطبيق النموذج.

5- إمكانية تطبيق ذلك النموذج في قطاعات أخرى، وذلك بمراعاة تعديله ليــوائم ويناسب ظروف ومناخ تلك القطاعات.

- **المشكلات المتوقعة عند التطبيق والاحتياطات اللازمة:**

قد يواجه تطبيق النموذج بعض المشكلات والمتمثلة في:

1- أن بيئة العمل بإدارة مرور الشارقة مرتفعة الديناميكية مما يتطلــب تعــاملاً حذراَ مع عنصر الوقت، وقد يكون ذلك حائلاً دون تجربة أو تطبيــق هــذا النموذج. لذا نتوجه إلى القيادات العليا لتطبيق هذا النموذج تدريجيا حتى يــتم تعميمه مع تطويره بما يناسب احتياجات ومتطلبات العمل.

2- عدم تجاوب الموظفين مع عملية التطبيق، وذلك لاعتقادهم بعدم وجود جدوى من التطبيق؛ وعليه نأمل في الربط بين التطبيق وأســاليب حفــز المــوظفين وإطلاق الطاقات الكامنة لديهم للإبداع والابتكار.

3- ظروف العمل بإدارات المرور ذات طبيعة خدمية، لذا قد يكون هناك تخوف من عدم قدرة الجمهور من التعامل مع الوضع الجديد؛ وعليه يجب اتخاذ كافة

الوسائل والبيانات والمطبوعات الإرشادية اللازمة للتسهيل من إجراءات التعامل بين الجمهور وإدارات المرور.

4- التمهيد والتدرج في التطبيق بالإقناع والتوضيح والبعد عن الطفرة والفجائية، لما قد تحدثه من تأثير عكسي تجاه نجاح تطبيق النموذج.

5- من المتوقع اختلاف سلوك الموظفين بسبب اختلاف توجهاتهم ودوافعهم، فضلا عن الاختلاف في تقدير أهمية ومزايا هذا النموذج في تحقيق نموهم على المستوى الشخصي بجانب ما يحققه على مستوى إدارة المرور ككل، لذا نأمل في مساندة الإدارة العليا وتقديمها الدعم المعنوي والمادي اللازمين لتطبيق النموذج على جميع المستويات الإدارية.

رابعا : التوصيات

في ضوء الدراسة النظرية والنتائج التي تم توصل إليها من الدراسة التطبيقية، أمكن للباحث صياغة بعض التوصيات التي من شأنها زيادة فاعلية تطبيق الحكومة الالكترونية في مجال خدمات المرور بإمارة الشارقة، بالإضافة إلى الآليات اللازمة للتنفيذ، وذلك كما يلي:

- **توصيات خاصة بالإدارة العليا بإدارة المرور**

1- قيام الإدارة العليا بنشر رسالة واستراتيجية وأهداف تطبيق الحكومة الالكترونية بمنتهى الشفافية بحيث تكون واضحة ومعلنة سواء للموظفين أو الجمهور على السواء، وذلك من خلال الآليات التالية:

أ- أن تعكس الرسالة الواقع العملي لجميع الأنشطة والمهام التي يمارسها الموظفون في نطاق اختصاصاتهم.

ب- أن يعاد صياغة أهداف التطبيق وفق كل مرحلة من مراحل التطبيق وبما يتوافق مع متطلبات تلك المرحلة اعتمادا على التغذية المرتدة من نتائج التطبيق في الواقع العملي والمستمدة من الموظفين والجمهور معا.

ج- إيجاد منظومة حكومية تشرف على المواقع الحكوميـــة المختلفـــة وتتـــابع تطبيقها للمعايير المختلفة في إنشاء المواقع ونشر الخدمات وتقيس مدى إقبال الجمهور وتتولى الدراسات الميدانية لتحسين مستوى الخدمات.

2- استحداث وسائل حديثة للترويج لاستخدام الخدمات الالكترونية فـــي إنجـــاز المعاملات المرورية بحيث تكون قريبة من الاستخدام اليـــومي للمـــستفيدين، وذلك من خلال الآليات التالية:

أ- إرسال رسائل نصية SMS على جهاز الهاتف المتحـــرك، وذلـــك بعمـــل مجموعات إخبارية معينة للحصول على آخر الأخبار السياسية والرياضـــية والاقتصادية كخدمة مجانية تقتطع تكلفتها من ميزانية الحمـــلات الإعلانيـــة لاستقطاب فئات معينة لها ميـــــول واهتمامات مشتركة من شرائح المجتمع المختلفة بحيث تتضمن هذه الأخبار بعض الأخبار عن المزايـــا والخـــدمات الحديثة التي يقدمها الموقع.

ب- وضع لافتات وإرشادات إعلانية سواء بإدارة المـــرور أو علـــى الموقـــع الالكتروني تبين رسالة واستراتيجية وأهداف تطبيق الحكومة الالكترونيـــة، وبما يمثل وسيلة لتغيير الاتجاهات السلبية للجمهور إلى اتجاهـــات إيجابيـــة نحو قبول عملية التحول الالكتروني.

ج- التحفيز على استخدام الجمهور للخدمات الالكترونية بمنح جـــائزة لأفـــضل عميل الكتروني بين فترات متباعدة شهريا أو فصليا ووضع بياناتـــه علـــى موقع الحكومة الالكترونية ونشره إعلاميا وتكريمه بشكل لائق، وهذا يشكل تشجيعا للمستخدمين الآخرين إلى أن يحذو حذوه.

3- تطوير وتحديث الموقع الالكتروني باستمرار ليكون ملبيا لتوقعات المستخدمين وأن يراعي تفاوت قدراتهم ومهاراتهم، وذلك من خلال الآليات التالية:

أ- ابتكار الأفكار التطويرية الجديدة والبعد عن التعقيـــد وتكـــرار المتطلبـــات، بالاستعانة بالشركات المتخصصة في هذا المجال، وكذلك إيجاد توافق بـــين

برامج التطوير في أساليب ونظم العمل الالكترونية مع إمكانات ومهارات الجمهور، حتى لا يتم إعداد وسائل حديثة لتقديم الخدمات ولا يكون هناك إقبال من الجمهور على هذه الخدمات.

ب- إمكانية اختيار عدد من اللغات المستخدمة بما يغطي اللغات المتداولة بين الجمهور، مع مراعاة ذوي الاحتياجات الخاصة كتوفير الدلالة الصوتية على العملية لمساعدة ضعيفي النظر، إضافة إلى تمكين الأنظمة تمييز أحرف بريل على مفاتيح الإدخال ليميزها الكفيف عندما يستخدم الخدمة.

ج- استقطاب أفضل الكفاءات الوطنية الشابة المؤهلة علميا وفي التخصصات الدقيقة في مجال تقنيات المعلومات، مثل التسويق الالكتروني وأمن المعلومات وإنشاء المواقع الالكترونية بالإضافة إلى التخصصات مثل البرمجة وصيانة العتاد والشبكات.

4- تشجيع الجمهور على زيادة الإقبال على الخدمات الالكترونية وذلك باستحداث أساليب تدفع الجمهور على تفضيل الخدمات الالكترونية بواسطة الهاتف أو الانترنت، وذلك من خلال الآليات التالية:

أ- جعل رسوم المعاملة التي تتم عن طريق الموقع أو الهاتف أقل نسبيا من تلك التي تتم بالحضور الشخصي لمبنى إدارة المرور.

ب- قيام إدارة المرور بعقد برامج مجتمعية للتثقيف وتعليم تطبيقات الحاسوب بأسعار رمزية تناسب مختلف شرائح المجتمع.

ج- دراسة أسباب عدم تفضيل نسبة كبيرة من الجمهور على استخدام الدفع النقدي الالكتروني (بالهاتف أو الانترنت) في معاملاتهم وإيجاد وسائل مناسبة لتذليل هذه الصعوبات.

5- ابتكار أساليب ووسائل للتثقيف المجتمعي ونشر الوعي بالشراكة مع مؤسسات المجتمع المتخصصة بأهمية التحول الالكتروني واستخدام المواقع

الالكترونية أو الهاتف في إنجاز الخدمات بصفة عامة، والمعاملات المرورية بصفة خاصة، وذلك من خلال الآليات التالية:

أ- تطوير وسائل للحماية تبث الشعور بالأمان لدى الجمهور لوجـــود بيانـــاتهم وإنجاز معاملاتهم عن طريق الانترنت أو الهاتف.

ب- إيجاد وسائل للتداول النقدي الالكتروني محلية معتمدة وموثوقـــة مـــن قبـــل الحكومة لتشجيع الجمهور للإقبال على الدفع النقدي الالكتروني، مثل بطاقـــة الدرهم الالكتروني.

ج- وضع معايير قياسية نحو إنشاء المواقع الالكترونية الحكومية، بحيث تتـــوفر بها أنظمة الأمان والاستمرارية وتوافر جميع الخدمات.

د- التوسع في عملية الضبط الآلي باستخدام جهاز PDA.

- **توصيات خاصة بالمديرين بإدارة المرور**

1- إتاحة كافة فرص التعلم والتطوير للموظفين وفق منهجية وخطط مدروســـة لمقابلة احتياجات عملية التطبيق، وذلك من خلال الآليات التالية:

أ- ربط برامج التدريب بالمسار الوظيفي للموظفين وقياس عوائد التدريب بمـــا يحقق قيمة مضافة للعائد من التدريب تحقيقا لمتطلبـــات تطبيـــق الحكومـــة الالكترونية.

ب- تحديد الاحتياجات التدريبية الفعلية والمستمدة من نتائج تقييم أداء الموظفين.

ج- تزامن خطط برامج التطوير في أساليب ونظم العمل الالكترونية مع برامج تدريب وتطوير إمكانات ومهارات الموظفين.

2- إشراك الموظفين في وضع خطط التطوير وفي اتخاذ القرارات التي تخص أداء أعمالهم لتوفير التعزيز الإيجابي نحـــو تنفيـــذ هـــذه البـــرامج وتـــذليل الصعوبات وضمان الدعم مستقبلا، وذلك من خلال الآليات التالية:

أ- تطوير نظام حوافز مناسبة لتشجيع الموظفين على المساهمة بالأفكار والإقبال ودعم عملية التحول الالكتروني.

ب- التعزيز المادي والمعنوي للجهود المتميزة للموظفين لبذل المزيد من الجهد في سبيل تنمية المعارف والقدرات والمهارات.

ج- تكثيف الدورات وورش العمل لنشر المعرفة التخصصية وتبادل الخبرات بين الموظفين في مجال تطبيق الحكومة الالكترونية.

- **توصيات خاصة بالموظفين بإدارة المرور**

1- قيام الموظفين بتطوير مهاراتهم وقدراتهم ذاتيا لتلبية متطلبات التحول للتطبيق الالكتروني، بالإضافة إلى البرامج التدريبية المقدمة لهم من قبل الإدارة، وذلك من خلال الآليات التالية:

2- المشاركة في البرامج التدريبية المتخصصة في مجال أداء تخصصاتهم الوظيفية.

3- الاطلاع على كل ما هو جديد في مجال تطبيقات الحكومة الالكترونية، بما ينعكس على تطوير إجراءات ووسائل مبتكرة في أدائهم لوظائفهم.

4- المشاركة في المؤتمرات والندوات وجلسات العصف الذهني لتبادل الخبرات والمعارف سواء في مجال وظائفهم أو في المجالات الأخرى لتعظيم الاستفادة المتبادلة وتحقيق التكامل في أداء الوظائف المختلفة.

- **توصيات ببحوث مستقبلية**

1- دراسة أثر أنماط القيادة على تحقيق فاعلية تطبيق الحكومة الالكترونية.

2- بحث العلاقة بين اختلاف الثقافات التنظيمية السائدة في المجتمع الإماراتي على نجاح التطبيق.

3- إعادة اختبار النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة في قطاعات أخرى معنية بتطبيق الحكومة الالكترونية.

المراجـــع

أولا : المراجع العربية

1) الكتب:

- أبوبكر محمود الهوش، **الحكومة الالكترونية الواقع والآفاق**، (القاهرة: مجموعة النيل العربية، 2006).
- بسام عبدالعزيز الحمادي، **مفاهيم ومتطلبات الحكومة الالكترونية**، (الرياض: معهد الإدارة العامة، 2002).
- بشير عباس العلاق، **الخدمات الإلكترونية بين النظرية والتطبيق**، (القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004)
- جاسم سلطان، **قوانين النهضة**، (مصر: مؤسسة أم القرى للترجمة والتوزيع، 2007).
- جميل أحمد توفيق، **إدارة الأعمال-مدخل وظيفي**، (الإسكندرية: دار الجامعات المصرية، 1990).
- حسن الشيخ، **الحكومة الالكترونية في دول الخليج العربي**، (الإسكندرية: مكتبة الوفاء القانونية، الطبعة الأولى، 2008).
- خالد ممدوح إبراهيم، **أمن الحكومة الالكترونية**، (الإسكندرية: الدار الجامعية، 2008)
- دونالدف كيتل، **ثورة الإدارة العامة العالمية**، تعريب محمد شريف الطرح، (الرياض: العبيكان، 2003). ذياب البداينة، **الأمن وحرب المعلومات**، (عمان: دار الشروق، 2002).
- رأفت رضوان، **الحكومة الالكترونية التحديات والآفاق**، **(القاهرة:** مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة بجامعة القاهرة، 2001).
- رمضان محمد بطيخ، أصول التنظيم الإداري، (القاهرة: دار النهضة العربية، 1993).

- سرحان سليمان داود ومحمود عبد المنعم المشهداني، **امن الحاسوب والمعلومات**، (عمان: دار وائل، 2001).
- سعد الدين محمد عشماوي، **إدارة المرور**، (الرياض: مطبوعات جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2006).
- سعد غالب ياسين، **الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية**، (الرياض: معهد الإدارة العامة، 2005).
- عادل حمودة ويوسف الخواري ، **مقدمة في الحاسب وتطبيقاته**، (الكويت: الجمعية الكويتية للدراسات التخصصية، 2006).
- عباس ابوشامة، محمد الأمين البشري، الهياكل التنظيمية لأجهزة الأمن في الدول العربية، دراسة تمهيدية لوضع هيكل تنظيمي موحد، مركز الدراسات والبحوث بأكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، (الرياض: 1997).
- عباس بدران، **الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق**، (بيروت: المؤسسة العربية للدراسات والنشر، 2004).
- عبدالفتاح بيومي حجازي، **النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية**، الكتاب الأول، (الإسكندرية: دار الفكر الجامعي 2003).
- عبدالكريم ابوالفتوح درويش، **إدارة الجودة ونماذج التميز بين النظرية والتطبيق**، (الشارقة: مطبوعات شرطة الشارقة، 2006).
- عصام عبدالفتاح مطر، **الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق**، (مصر: دار الجامعة الجديدة، 2008).
- فريد راغب النجار، **الحكومة الإلكترونية – بين النظرية والتطبيق**، (الإسكندرية: الدار الجامعية، 2008).
- فهد بن ناصر بن دهام العبود، **الحكومة بين التخطيط والتنفيذ**، (الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2003).
- فيصل فخري مرار، **الإدارة – الأسس والنظريات الوظائف**، (عمان: مجلاوي، 1983).

- مجدي مدحت النهري، **الإدارة والمستقبل،** (الشارقة: مطبوعات أكاديمية الشارقة للعلوم الشرطية، 2007).
- محمد الطعامنة وطارق علوش، **الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي،** (القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004).
- محمد بن أبو بكر سالم، "متطلبات إعداد وتأهيل القيادات الإدارية الحديثة في إعداد وتأهيل القيادات في القرن الحادي والعشرين"، عمان، **معهد الإدارة العامة،** 2005.
- محمد بن أبي بكر بن عبد القادر الرازي، **مختار الصحاح، (بيروت** :دار الكتاب العربي، 1982).
- محمد حافظ عبده الرهوان، **قواعد وآداب حركة السير والمرور بين النظرية والتطبيق،** (دبي: أكاديمية شرطة دبي، الطبعة الأولى، 1992).
- محمد سعيد عبد الفتاح، **الإدارة العامة،** (الإسكندرية، المكتب العربي الحديث، 1987).
- محمد عبد الحميد ابوزيد، **أثر التفويض الإداري،** (القاهرة: دار النهضة العربية، 1977).
- محمد عفيفي صديق وآخرون، **الإدارة في مشروعات الأعمال،** (الكويت: مؤسسة دار الكتب، 1982).
- محمد فهمي طلبة وآخرون، **الحاسبات الالكترونية حاضرها ومستقبلها،** (القاهرة: مطابع المكتب المصري الحديث، 1999).
- هدى محمد عبدالعال، **التطوير الإداري والحكومة الالكترونية،** (القاهرة: دار البيان، 2006).
- يحيى محمد علي أبومغايض، **الحكومة الالكترونية ثورة على العمل الإداري التقليدي،** (الرياض: مكتبة فهد الوطنية، 2004).

2) الرسائل العلمية

- أحمد حسن العزام، "الحكومة الإلكترونية في الأردن إمكانية التطبيق"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن، 2001.

- إيهاب خميس المير، "متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية"، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،2007.
- تركي بن فهد بن طالب، " دور تنمية الموارد البشرية في تفعيل الحكومة الإلكترونية في أمانة منطقة الرياض"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا،2005.
- جابر حمد فاضل العذبة، "دور تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين بالهيئة العامة للتخطيط والتطوير العمراني في تفعيل مشروع الحكومة الالكترونية بدولة قطر"، رسالة ماجستير غير منشورة، القاهرة، كلية التجارة، جامعة عين شمس،2010.
- سامي محمد صدقي ، "دراسة التكلفة والعائد لمشاريع الحكومة الإلكترونية"، رسالة ماجستير غير منشورة، الكلية العربية الجامعية، عجمان، الإمارات العربية المتحدة، 2003.
- سعيد العمري، "المتطلبات الإدارية الأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، دراسة مسحية للإدارة المؤسسية العامة للموانئ"، رسالة ماجستير غير منشورة، في أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض،2003.
- سعيد محمد الخضر الزغبي ، الحكومة الإلكترونية وتأثيرها في صنع وتنفيذ السياسة المحلية ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قناة السويس، كلية التجارة، الإسماعيلية، 2005.
- سعيد مطر الصريدي: "إدارة الجودة الشاملة في الشرطة باستخدام التقنيات الحديثة"، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات العليا، أكاديمية مبارك للأمن، 2004م.
- شائع سعد القحطاني، "مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في السجون دراسة تطبيقية"، رسالة ماجستير غير منشورة ،الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،2006.
- صلاح القاسم، "التحديات الأمنية للحكومة الإلكترونية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض 2003.

- طلال الشريف، "الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة سعود، 2003.
- عبد العزيز بن عبد الله الرقابي، "الحكومة الإلكترونية ودورها في تقديم الخدمات العامة في المملكة العربية السعودية مع دراسة تطبيقية على وكالة الوزارة لشؤون العمل"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، قسم إدارة الأعمال،2002.
- عبد الله بن عبد المعين الحازمي، معوقات استخدام الحاسب الآلي في العمل الإداري"، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، 2002.
- عبد الرحمن سعد القرني، "تطبيقات الإدارة الالكترونية في الأجهزة الأمنية"، رسالة ماجستير غير منشورة ، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،2006.
- عبدالمنعم التونسي، "تنمية الموارد البشرية في ضوء استخدام الأساليب والتقنيات المتطورة" ، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،2002.
- علي عبدالله العتيبي، معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية من وجهة نظر العاملين في القطاع الحكومي الأردني، رسالة ماجستير غير منشورة ، عمان، جامعة مؤتة، 2004م.
- علي محمد بن درويش، "تطبيقات الحكومة الإلكترونية"، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية"2005.
- عليان عبدالله الرشيد، " تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الإدارة الإلكترونية"، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،2007.
- غسان إبراهيم شبير، "دور التدريب الإداري والأمني في تنمية الموارد البشرية بجهاز الأمن الوقائي الفلسطيني"، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،2007.

- فهد بن محمد العنزي، "تطبيق الإدارة الالكترونية في شركة الاتصالات السعودية"، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، جامعة الملك سعود،2007.
- محمد مدحت المراسي، تطور البناء التنظيمي لوزارة الداخلية، رسالة دكتوراه غير منشورة، ص99، القاهرة، 1992م.
- محمد هلال بن غابش الشامسي، "أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية في تحسين أداء العمل، دراسة تطبيقية على دائرة البلدية والتخطيط بإمارة عجمان بدولة الإمارات العربية المتحدة "، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس،2010.
- مناحي عبدالله السبيعي، "إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للمرور من وجهة نظر العاملين فيها"، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،2005.
- نجلاء حسني فتحي، "أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على دعم القدرة التنافسية للمنظمة"، رسالة ماجستير غير منشورة، الإسماعيلية، جامعة قناة السويس،2009.
- ياسر بن سالم المري، "دور التقنية الحديثة في رفع كفاءة أداء العاملين في الإدارة العامة للخدمات الطبية بالقوات المسلحة السعودية"، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،2009.
- يحيى محمد علي أبو مغايض، "الحكومة الإلكترونية في المؤسسات العامة بالمملكة العربية السعودية"، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، جامعة الملك سعود،2004.

3) الدوريات

- "حكومة دبي من التقنية للجميع إلى المواطن الرقمي " مجلة الاتصالات والعالم الرقمي بتاريخ 2009/01/25 العدد 276 تصدر عن مؤسسة الجزيرة للصحافة، الرياض، 2009.
- "شرطة دبي تحصل على أفضل بوابة عربية"، مجلة الأمن العدد402 يوليو2008، القيادة العامة لشرطة دبي، دبي.

- حمدي حسن عبد الحميد، عبد الفتاح جودة السيد، "الحكومة الإلكترونية في التعليم بين النظرية والتطبيق"، مجلة كلية التربية، الزقازيق، عدد 46 يناير 2004.
- خدمات الكترونية جديدة، مجلة الأمن، العدد409 فبراير 2009، القيادة العامة لشرطة دبي، دبي، ص23.
- دليل الأمم المتحدة بشأن منع ومكافحة الجريمة ذات الصلة بالحاسوب مؤتمر الأمم المتحدة الثامن لمنع الجريمة ومعاملة المجرمين ، المجلة الدولية للسياسة الجنائية.
- سالم خميس الشاعر، "دبي المدينة الالكترونية الأولى عربيا والثامنة عشرة عالميا"، مجلة تقنية للجميع،العدد الثالث،2004.
- شكيب مثنى أحمد، مقالة "الخدمات الإلكترونية لشرطة دبي تبهر زوار معرض جيتكس 2008" في مجلة الأمن تصدر عن القيادة العامة لشرطة دبي ، العدد 406، نوفمبر 2008م،دبي.
- عادل حسن وآخرون، الثقافة المرورية نسق اجتماعي وآليات فاعلة، (القاهرة: مطابع الشرطة، 2010).
- عبد القدوس عبد الرزاق، "أفضل التطبيقات للعام الخامس"، مجلة الأمن العدد398 مارس 2008، القيادة العامة لشرطة دبي.
- عبد الله بن مبارك الشنفري، "وجيهة ثابت العاني، الكفاية التخطيطية لأعضاء الهيئة الإدارية بجامعة السلطان قابوس لتحولها الأمني إلى جامعة إلكترونية"، مجلة العلوم التربوية والنفسية، كلية التربية، جامعة البحرين مجلد 6، العدد 3 سبتمبر 2005.
- عماد حسين حسن، بحث في تنظيم المرور، مجلة الأمن العام، (القاهرة: مطبوعات الشرطة، العدد75 لسنة1975).
- فرانك كيلش، ترجمة حسام الدين زكريا، " ثورة الإنفوميدي الوسائط المعلوماتية وكيف ستغير عالمنا وحياتك؟" ، سلسلة عالم المعرفة، العدد 253 ،يناير 2000، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت.
- مجلة المسار عدد ديسمبر 2010، هيئة الطرق والمواصلات، دبي، 2010.

- محمد عبد الخالق مدبولي، مقالة بعنوان "مشروع نشر الوعي الإلكتروني بين الأمهات غير العاملات في بعض مدارس منطقة دبي التعليمية"، مجلة كلية التربية بجامعة الإمارات، مطبوعات جامعة الإمارات، العدد18 لعام 2001م.
- محمد عبدالله القاسم، الحاسب الآلي في خدمة البحث العلمي، مجلة الطالب، العدد(25- 33)، 2003م.
- محمد نورالدين احمد، "آفاق جديدة لدور نظم المعلومات في المجال الشرطي"، دورية الفكر الشرطي، المجلد العاشر العدد40 لسنة2002م، الشارقة: الادارة العامة لشرطة الشارقة.
- معتصم محمد فضل، مقال "اثر التكنولوجيا الحديثة على مسار منظومة الأمن الوظيفي"، مجلة الشرطي، مطبوعات الإدارة العامة لشرطة الشارقة، الشارقة العدد مارس 2007.
- موسى مصطفي شحادة، حقوق المواطنين في علاقاتهم مع الإدارة (دراسة تحليلية للقانون الفرنسي رقم 321-2000 الصادر في (12) إبريل 2000، ص175، بحث منشور في مجلة الحقوق، جامعة الكويت ،العدد الرابع، الكويت، 2005.

4) الأبحاث:

- احمد ناصر الريسي ومحمد الأمين البشري، شبكات الإنترنت وتأثيراتها الاجتماعية والأمنية، (أبوظبي: إصدارات القيادة العامة لشرطة أبوظبي،2008).
- محمد الأمين البشري وإبراهيم محمد الهنائي، الجرائم الالكترونية وسبل مواجهتها، (أبوظبي: مطبوعات القيادة العامة لشرطة أبوظبي، 2008).
- محمد سعيد بوزنجال، بحث بعنوان إدارة التغيير تطبيقاً على أكاديمية الشارقة للعلوم الشرطية، مقدم بغرض الترقية لرتبة مقدم، 2007.

5) الندوات والمؤتمرات

- عبد الله عبد الرحيم الكندري، ورقة بعنوان "الحكومة الالكترونية التحديات ومتطلبات التطبيق"، مقدمة إلى المؤتمر الدولي الأول حول المعلوماتية القانونية في البلاد العربية، بيروت، ديسمبر 2005.

- "بلدية دبي تجربة رائدة ومتميزة نحو الحكومة الالكترونية واستخدام أحدث أنظمة تقنيات المعلومات"، بلديات الإمارات إرساء دعائم الحكومة الالكترونية، الأمانة العامة للبلديات، أبوظبي(2003).
- أحسن مبارك طالب، ورقة عمل بعنوان"سبل ووسائل الوقاية من حوادث المرور" مقدمة للندوة العلمية"التجارب العربية والدولية في تنظيم المرور"1–2009/6/3م، الجزائر.
- أحمد فخري الهياجنـــة، ورقة عمل بعنوان " البلديات الإلكترونية تجارب عربية وعالمية"، مقدمة لورشة عمل "أفضل الممارسات العربية والعالمية"، عمان، 29 – 30 مايو 2006م .
- أحمد كمال عفيفي ورقة عمل بعنوان " التخطيط المروري وعلاقته بالمحيط الجغرافي"، مقدمة لندوة التجارب العربية والدولية في تنظيم المرور، الجزائر، 2009.
- باسم شاهين، ورقة عمل بعنوان "هل الحضور الحكومي على النت رفاهية أم ضرورة"، مقدمة لندوة "الحضور الحكومي على الإنترنت" الشارقة، بتاريخ 2007/5/9م.
- ثاني الزفين، ورقة عمل بعنوان "الحكومة الالكترونية نظرة من الداخل" مقدمة لندوة الخدمات الحكومية، دبي، 2001.
- حازم أحمد حسني أحمد، "الحكومة الإلكترونية والمشروع القومي لتحديث الدولة المصرية"، مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة، القاهرة، 2006.
- حسين ناصر لوتاه، ورقة عمل بعنوان "مشروع الحكومة الالكترونية في دبي" مقدمة لندوة الحكومة الالكترونية الوقع والتحديات، سلطنة عمان، مسقط، 2003م.
- حيدر فريحات، ورقة عمل بعنوان "تخطيط المدينة الإلكترونية – دراسة تحليلية"، مقدمة إلى ندوة " الحكومة الالكترونية، الواقع والتحديات" المعهد العربي لإنماء المدن، مسقط، 2003.
- داليا مؤمن ونجلاء محفوظ، ندوة بعنوان "التفكك الأسري وطرق العلاج"، الاثنين 7 /2006/8م، القاهرة، 2006.

- ذياب البداينة، ورقة عمل بعنوان"جرائم الحاسب والانترنت"، مقدمة للندوة العلمية لدراسة الظواهر الإجرامية المستحدثة وسبل مواجهتها، (الرياض: أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، 1999).
- زين عبد الهادي ، "الحكومة الإلكترونية في العالم العربي, دراسة ميدانية, المؤتمر السنوي الثاني لتكنولوجيا المعلومات والتنمية الإدارية، مواقع الخدمات الإلكترونية للقطاع الحكومي والخاص على الانترنت، دبي، 2003.
- سالم خميس الشاعر، ورقة عمل بعنوان تجربة دبي مقدمة لمؤتمر الحكومة الالكترونية بدبي، دبي2001م.
- سامي عطا الله، ترجمة هدى يعقوب، الحكومة الإلكترونيـــــة، (الكويت: وحدة معلومات التنمية للدول العربية، 2001).
- سعيد محمد الهاجري، ورقة عمل بعنوان "واقع مكافحة الجريمة الإلكترونية في دولة الإمارات "مقدمة للمؤتمر الثالث لإقليم الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، الخاص بمكافحة الجرائم المالية والتقنية الحديثة، أكاديمية شرطة دبي، دبي، 2010.
- طارق بن مصطفي قستي، ورقة عمل بعنوان" تقنيات السلامة في السيارات والمركبات وأهميتها في تقليص خطورة الحوادث المرورية"، مقدمة لندوة""حجم حوادث المرور في الوطن العربي وسبل معالجتها"، الرياض.
- طلال أبو غزالة، ورقة عمل بعنوان "الحكومة الإلكترونية " مقدمة لندوة المعلوماتية في الاقتصاد، دمشق، 2001.
- عبدالله بن إبراهيم المعجل، ورقة عمل بعنوان"الحكومة الرقمية ثقافة التطوير والتغيير"، مقدمة لملتقى الإدارة الثاني "الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة في الفترة 7–8 مارس 2004 م" –الرياض.
- عصام الدين محمد علي، ورقة عمل مقدمة لمؤتمر المعماري الدولي السادس"الثورة الرقمية وتأثيرها في العمارة والعمران"، القاهرة 15–17 مارس 2005م.
- علي الباز، ورقة عمل بعنوان "دور الأنظمة التشريعية في تطبيق الحكومة الالكترونية"، مقدمة لندوة "الحكومة الالكترونية الواقع والتحديات": ،مسقط، 2003.

- علي الحمادي، هندسة التغيير، مقالة مقدمة في الندوة العلمية لهندسة التغيير في دائرة تنمية الموارد البشرية، حكومة الشارقة، في 2006/9/19م.
- غيداء عبد الله الجريفاني، ورقة عمل مقدمة إلى الملتقى الإداري الثاني "الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة "، عنوان الورقة" التسويق الالكتروني في المملكة العربية السعودية"، الرياض، مارس 2004.
- محمد احمد محمد الحمادي، ورقة عمل بعنوان"تشريعات مكافحة جرائم تقنية المعلومات بدولة الإمارات وأحكام القضاء"، مقدمة لندوة شبكات الانترنت وتأثيراتها الاجتماعية والأمنية،القيادة العامة لشرطة أبوظبي، 6-7نوفمبر2006.
- محمد بن عبد الله القاسم، ندوة الحاسب الآلي بالأجهزة الحكومية الواقع والتطلعات، معهد الإدارة العامة، الرياض مارس 2003م.
- محمد جاسم إبراهيم، تجربة دائرة الموانئ والجمارك بدبي في تطبيق التبادل الالكتروني للبيانات الجمركية دبي، (دبي: إدارة البحوث والدراسات،2000).
- محمد عبد المجيد الطيب، ورقة عمل بعنوان المنهج التدريبي المقترح لشرطة المرور بالدول العربية، مقدمه لاجتماع خبراء أجهزة المرور لوضع مناهج وبرامج تدريبية نموذجية للعاملين في أجهزة المرور في الدول العربية، الرياض، 23-2005/5/24.
- محمود بن ناصر الريامي، ورقة عمل بعنوان "متطلبات الحكومة الالكترونية الفاعلة والتحديات التي تواجهها" مقدمة في مؤتمر الحكومة الالكترونية الواقع والتحديات، مسقط، 2003.
- معن خليل العمر، دراسة بعنوان "التنمية الاقتصادية والاجتماعية وانعكاساتها على حوادث المرور" مقدمة لندوة "حجم حوادث المرور في الوطن العربي وسبل معالجتها"، الرياض، 2005م.
- ورقة عمل إعداد مركز المعلومات بديوان الخدمة المدنية بدولة الكويت بعنوان "الحكومة الالكترونية" مقدمة للندوة العاشرة حول الحكومة الإلكترونية الواقع والمعوقات، وسبل التطبيق بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، (الرياض: معهد الإدارة العامة، 2004م).

- يونس عرب، ورقة عمل " قانون تكنولوجيا المعلومات " مقدمة لورشة عمل " تطوير التشريعات في مجال مكافحة الجرائم الالكترونية ":مسقط:2-4 إبريل 2006.

6) التقارير :

- برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP)، تقرير التنمية البشرية 2007-2008، (لبنان: الكركري للنشر، 2007).
- التقرير الختامي للمؤتمر الإقليمي لمنطقة غربي آسيا للقمة العالمية لمجتمع المعلومات 2003/2/6، بيروت، 2003.
- التقرير السنوي 2008، الإدارة العامة للإقامة و شؤون الأجانب - دبي، دبي، 2009.
- لجنة أبوظبي للنظم والمعلومات، "التقرير السنوي 2007"، يبين انجازات اللجنة لعام 2007 حول تطبيق الأنظمة الالكترونية في إمارة أبوظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة، أبوظبي 2007.

7) الاتفاقيات

- البند الثاني من العقد المبرم بين حكومة الشارقة و شركة بترول الإمارات الوطنية (اينوك) والموقع بين كل من الشيخ سلطان بن محمد بن سلطان القاسمي بصفته ولي العهد ونائب حاكم إمارة الشارقة والسيد حسين مهيوب سلطان الجنيدي 2002م.
- جامعة الدول العربية، إعلان القاهرة "الوثيقة العربية نحو مجتمع معلومات عربي، خطة العمل المشترك"، (القاهرة: جامعة الدول العربية ووزارة الاتصالات والمعلومات، 2003).

8) مواقع على شبكة الإنترنت

- هيئة التدقيق والمراجعة لحكومة ولاية نيوساوث ويلز www.audit.nsw.gov.au باستراليا
- الموقع الالكتروني لمكتب التنمية البشرية التابع لهيئة الأمم http://hdr.undp.org المتحدة
- موقع المكتبة الوطنية للحكومة السنغافورية http://infopedia.nl.sg

- الموقع الالكتروني لجامعـــة ميـــامي بالولايـــات المتحدة الأمريكية http://privacy.med.miami.edu
- شعبة الإدارة العامة وإدارة التنمية التابعـــة لإدارة الـــشؤون الاقتصادية والاجتماعية التابعة لهيئة الأمم المتحدة http://unpan1.un.org
- الموقع الالكتروني للجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادي التابع لهيئة الأمم المتحدة (ESCAP). www.unescap.org
- الموقع الالكتروني لقناة الجزيرة http://www.aljazeera.net
- الموقع الالكتروني لشركة لي ارب وايد أب http://www.arabwideweb.com
- الموقع الالكتروني للمنظمة العربية للتنمية الإدارية http://www.arado.org.eg/
- الموقع الالكتروني لمكتب الإحصاء الفيدرالي بالولايـــات المتحدة الأمريكية http://www.census.gov
- الموقع الالكتروني لإدارة الجنسية والهجرة بإمارة دبي http://www.dnrd.ae
- الموقع الالكتروني لمركز دبي للإحصاء http://www.dsc.gov.ae
- الموقع الالكتروني للحكومة الالكترونية لإمارة دبي http://www.Dubai.ae
- الموقع الالكترونـــي لبرنـــامج دبـــي لـــلأداء الحكومي المتميز http://www.dubaiexcellence.com
- الموقع الالكتروني للقيادة العامة لشرطة دبي http://www.dubaipolice.gov.ae
- الموقع الالكتروني للحكومة الالكترونيـــة بجمهوريـــة مصر العربية http://www.egypt.gov.eg
- الموقع الالكتروني للحكومة السنغافورية الالكترونية http://www.gov.sg
- الموقع الالكتروني لمقاطعة هامبشاير ببريطانيا http://www.hants.gov.uk
- هيئة تنمية المعلومات والاتصالات في سنغافورة http://www.ida.gov.sg
- موقع الكتروني يعرض إحصاءات عالمية عن مدى استخدام الانترنت في كل دول العالم http://www.internetworldstats.com
- موقع الكتروني حكومي تابع للحكومة البريطانية يقدم خدمات متخصصة وحلولاً لحوكمة تقنية المعلومات http://www.itgovernance.co.uk

- الموقع الالكتروني لحكومة كوريا الالكترونيةhttp://www.korea.go.kr
- الموقع الالكتروني لكلية http://www.law.cornell.edu/constitution/index.html الحقوق بجامعة كورنيل بولاية نيويورك
- الموقع الالكتروني لشركة مايكروسوفت http://www.microsoft.com
- الموقع الالكتروني لولاية نيويورك بالولايات المتحدة الأمريكيةhttp://www.ny.gov
- الموقع الالكتروني لمنظمة الأقطار العربية المصدرة http://www.oapecorg.org/ للبترول
- الموقع الالكتروني لهيئة الطرق والمواصلات بولاية http://www.rta.nsw.gov.au نيوساوث ويلز باستراليا
- الموقع الالكتروني لنظام سالك بهيئة الطـــرق والمواصـــلات http://www.salik.ae بإمارة دبي
- الموقع الالكتروني لهيئة الموانئ بسنغافورة http://www.singaporepsa.com
- الموقـــع الالكترونـــي لإدارة الإحـــصاء الرســـمي http://www.singstat.gov.sg/ بسنغافورة
- الموقع الالكتروني لنظام المرور بدولة الإمارات العربية http://www.uaetraffic.ae المتحدة
- الموقع الالكتروني لهيئة الأمم المتحدة لمنع الجريمة http://www.uncjin.org
- الموقع الالكتروني لحكومة الالكترونية للولايـــات المتحـــدة http://www.USA.gov الأمريكية
- الموقع الالكتروني لرئيس الولايات المتحدة الأمريكية http://www.whitehouse.gov
- مكتب رئيس الولايات المتحدة الأمريكية http://www.whitehouse.gov
- الموقع الالكتروني لوزارة التربية والتعليم بسنغافورة http://www3.moe.edu.sg
- الموقع الالكتروني لهيئة الطرق والمواصلات بإمارة دبي بدولة https://www.rta.ae الإمارات
- Leo Van Auden hove (IBBT–SMIT), Ilse Mariën (IBBT–SMIT), Multichannel e–Government In–depth user and usability research in

Flanders, available at http://www.vleva.eu 25/2/2009.

- http://conventions.coe.int الموقع الالكتروني للمجلس الأوروبي
- http://www.skgep.gov.ae/eea.html جائزة الإمارات للأداء الحكومي المتميز

ثانيا : مراجع الأجنبية

1) Book

- Allan Carpenter and Carl Provorse, **The World Almanac of the U.S.A**, (USA: published by World Almanac Books, 1996).
- Avigdor-Allan, "Exploring The Use Of E-Government Services In Social Service", Settings, Mcgill-Univeristy, Canada, 2004.
- Carl Chr. Gabrielsen, Global Traffic Safety, in NORDIC, Road and Transport Research, Review, No. 2, SWEDEN, 2008.
- David B. Zellmer, The Knowledgeable Master Of Urban And Regional Planning City, U S A, April2001.
- Federal Research Division, COUNTRY PROFILE, (AUSTRALIA: Library of Congress, September 2005).
- Graham Dalton, **Helping you plan your journey**, (London: Publications Group Birmingham, Highways Agency Publications, 2009).
- James Chellis, Charles Perkins, Matthew Strebe, MCSE Networking Essentials, Third Edition, (California: sypex, 2003).
- Karen Laynea, Jungwoo Leeb, Developing fully functional E- government A four stage model, (Las Vegas: University of Nevada, 2001).
- Larry Press, Tracking the global diffusion on the Internet, (California: California State Univ. at Dominguez Hills 1997).
- Layne,K & Lee.J, Developing fully functional e-government, a Four stage model, information Quarterly, 2001.
- Levine, James, P. et al, Criminal Justice – Public Policy Approach, (NewYork: McGraw-Hill, 1980).

- Paul Raj Devadoss, RFID and Organizational Transformation in the National Library Board of Singapore, (Hackensack: World Scientific Publishing, 2006).
- Richard Heeks, Reinventing Government in the Information Age: International Practice in IT-Enabled Public Sector Reform (Routledge Research in Information Technology and Society), (London: Routledge, 1999).
- Rod Eddington, The Eddington Transport Study The case for action, Sir Rod Eddington's advice to Government December 2006, (London: Crown copyright, 2006).
- Wayne W. Huang & Keng Siau & Kwok Kee Wei, Electronic government strategies and implementation, idea group, London, 2005.
- William j. & Ahmed k. Emagarmid, Advances in digital government ، technology, human factors, and policy, (Boston: Kluwer Academic Publishers, 2002).
- Guido Bertucci, World Public Sector Report 2003 E-Government at the Crossroads, (New York: United Nations, 2003).

2) periodical

- Carl Chr. Gabrielsen, Global Traffic Safety, in NORDIC, Road and Transport Research, Review, No. 2, SWEDEN, 2008.
- John Carey, Interactive Television Trials and Marketplace Experiences, **Multimedia Tools and Applications journal**, Volume 5 Issue 2, September 1997.
- Jordi Calafell and Martin Pyne, In-vehicle Traffic Information Systems in Europe, Never Mind the (Band) Width, Feel the Quality, The **Journal of Navigation** (2001) volume 54, Cambridge University Press, London, 2001.
- Katy Saldarini, Gore announces e-government strategy, **Government Executive magazine**, NATIONAL JOURNAL GROUP, December 20, 1999.

- Marakos, Teal, "Revising Public Information Management For Effective E-Government Services", **Information Management**, Vol. 1.9, NO. 4,2001.
- Douglas, A, "Supporting The E.", **Networking Application And Policy**, Vol. 12, No. 2, Business, Electronic, 2002.
- Peng Hwa Ang& Qian Zhou, Lessons in Broadband Adoption from Singapore, Publication of the Journal of **American Academy of Interactive Advertising**, Vol 4 No 1 Fall 2003
- Peter & Others, E-Government Services In The Local Government Context: An Australian Case Study, Business Process **Management Journal**, 2006, Volume: 12, pp: 88 – 100.
- She, Wenho, "The Contribution Of Organizational Factors In The Success Of E-Government Commerce", **International Journal Of Public Administration**, Vol. 25, No.5, 2002.
- Shirley-Ann Hazett, E-Government: The Realities Of Using IT To Transform The Public Sector, **Managing Service Quality Journal**, 2003, Volume 13.
- Change E. Koh 8c Others, "The Importance Of Strategic Readiness In An Emerging E-Government", **Business Process Management Journal**, Vol 12, 2006.

3) **PhD:**

- Yildiz-Mete, "Peeking Into The Black – Box Of E-Government: Evidence From Turkey", PHD, Indiana – University, 2004
- Schroeder, Johnny And Curyis, "The Effects Of Self Efficacy. Outcome Expectancy, Ease Of Use And Usefulness On Job Performance Evaluating The Role On Information", Dissertation Abstract Information, Vol. 39 – 06, 2001.
- Tremblay: Denis And Richard. B., "Resistance To Information Technology, A Psychosocial Explanation", **Dissertation Abstracts Informational**, Vol. 16-07A.

4) Reports:

- "Executive Office Of The President Of The United States: Implementing The President's Management Agenda For E-Government ",E-Government Strategy, April 2003.
- Layne,K & Lee.J, Developing fully functional e-government, a Four stage model, information Quarterly, 2001.
- Councilor Melville Kendal, HAMPSHIRE COUNTY COUNCIL LOCAL TRANSPORT PLAN PROGRESS REPORT, HAMPSHIRE, 2008.
- Hampshire Constabulary and Hampshire Police Authority , Policing Plan 2010 – 2013
- UNITED NATIONS CRIME AND JUSTICE INFORMATION NETWORK/ Centre for International Crime Prevention/ Office for Drug Control and Crime Prevention, International review of criminal policy - United Nations Manual on the prevention and control of computer-related crime, Available at: http://www.uncjin.org/documents/eighthcongress.html
- Guido Bertucci, World Public Sector Report 2003 E-Government at the Crossroads, (New York: United Nations, 2003).
- Roads and Traffic Authority, RTA Annual Report 2008, (Sydney, RTA, 2008).
- Un E-Government Survey 2008–From E-Government to Connected Governance. Document Number" ST/ESA/PAD/SER.E/112", Department of Economic and Social Affairs/ Division for Public Administration and Development Management , United Nations, New York, 2008.

5) Papers:

- R.B. Heeks, Building eGovernance for Development, iGovernment paper no.12, IDPM, **University of Manchester Uk**, 2001.
- T Chircu, A.M.; Davis, G.B.; Kauffman, R.J. "Trust, Expertise And E-Commerce Intermediary Adoption", Proceedings Of The 2000 Americas Conference On

Information Systems, Long Beach, **Ca, U.S.A**, August 10-13, 2000.

- Ayesha Abdullah and Brian Nicholson, paper title " The Role of the City-State in Developing an ICT Industry, The Case of Dubai" produced to " Proceedings of the 10th International Conference on Social Implications of Computers in Developing Countries", **Dubai**, United Arab Emirates 26-28 May 2009
- "Executive Office Of The President Of The United States: Implementing The President's Management Agenda For E-Government ", E-Government Strategy, April 2003.
- "E-Government Strategy, Simplified Delivery of Services to Citizens", Office Management and Budget, **USA**, February 27, 2002.
- T Chircu, A.M.; Davis, G.B.; Kauffman, R.J. "Trust, Expertise And E-Commerce Intermediary Adoption", Proceedings Of The 2000 Americas Conference On Information Systems, Long Beach, **Ca, U.S.A**, August 10-13, 2000.
- David B. Zellmer, "The Knowledgeable Master Of Urban And Regional Planning City", presented to The knowledgeable city: A networked, knowledge-based strategy for local governance and urban development (2001), **U S A**, April2001.
- Ayesha Abdullah and Brian Nicholson, paper title " The Role of the City-State in Developing an ICT Industry, The Case of Dubai" produced to " Proceedings of the 10th International Conference on Social Implications of Computers in Developing Countries",pp7-8, **Dubai**, United Arab Emirates 26-28 May 2009
- "E-Government Strategy, Simplified Delivery of Services to Citizens", Office Management and Budget, USA, February 27, 2002.
- Claudio Biancalana, paper title "Security and Privacy Preserving Data in e-Government Integration" produce it at Security in internet conference, **ROMA ITALI**.2005.
- Eighth United Nations Congress on the Prevention of Crime and the Treatment of Offenders- International review of criminal policy, **Havana Cuba**, 27/08-07/09/1990.

- Ronnie Wee Director of (IDA)Information communication Development Authority of Singapore, at Workshop of "Transforming Moldova with ICT" Sharing the Singapore Experience, pp5-6, organized by the World Bank's Global ICT Department, December 15 - 16, 2009 , Chisinau, Moldova, available at website http://siteresources.worldbank.org/INTMOLDOVA/Resources/Singapore_30years_ICT_journey.pdf 10/01/2010.
- Wu Choy Peng, paper title" **Digital Government**", FIFTH GLOBAL FORUM ON REINVENTING, GOVERNMENT, Mexico City, 3 – 6 November 2003.
- Yong Ying-I, paper title 'The e-Learning Scene in Singapore', Conference & Exposition of One Learning 2001 Asia, Singapore Suntec, May 2001.
- Wu Choy Peng, paper title" **Digital Government**", FIFTH GLOBAL FORUM ON REINVENTING, GOVERNMENT, **Mexico City**, 3 – 6 November 2003.
- Yong Ying-I, paper title 'The e-Learning Scene in Singapore', Conference & Exposition of One Learning 2001 Asia, **Singapore Suntec**, May 2001.

ملحق رقم (1)

استمارة استبيان الموظفين

بيانـــات عامـــة :

1- العمر :

1.□ أقل من 30 سنة 2.□ من 30 إلى أقل من 40 سنة 3.□ من 40 إلى أقل من 50 سنة 4.□ من 50 سنة فأكثر

2- الجنسية :

1.□ إماراتي 2.□ مجلس تعاون 3.□ عربي 4.□ أسيوي 5.□ أخرى

3- الرتبة :

1.□ رائد فأعلى 2.□ ملازم – نقيب 3.□ مساعد اول- رقيب 4.□ عريف- شرطي 5.□ أخرى

4- المؤهل العلمي :

1.□ دراسات عليا 2.□ مؤهل جامعي 3.□ دبلوم جامعي 4.□ ثانوية عامة 5.□ أقل من الثانوي

5- سنوات الخبرة :

1.□ أقل من 5 سنوات

2.□ من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات

3.□ من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة

4.□ 15 سنة فأكثر

فيما يلي مجموعة من العبارات، برجاء التكرم بوضع علامة (✓) أمام الخانة التـــي تتفق ورأي سيادتكم:

م	درجة الموافقة العبـــارة	أوافق بدرجة كبيرة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق على الإطلاق
أ- استراتيجية تطبيق الحكومة الإلكترونية:						
1	الاستراتيجية الخاصـــة بتطبيـــق الحكومـــة الالكترونيـــة معلنـــة ومعروفة لجميع الموظفين					
2	هناك رؤية واضحة لما تـــسعى الادارة الى الوصول اليه مستقبلا بعد تطبيق الحكومة الالكترونية					
3	رسالة الادارة فيما يخص تطبيق الحكومة الالكترونية تعكس الواقع العملي لأنشطة وأعمـــال الادارة وفلسفتها					
4	أهـــداف تطبيـــق الحكومـــة الالكترونية في مجال الخـــدمات المرورية موضوعة وفق أساليب ومنهجية علمية					
5	هناك مراجعة منتظمـــة وتقيـــيم مـــستمر للخطـــط الموضـــوعة لـــضمان عـــدم انحـــراف الأداء الفعلي عن الأداء المخطـــط فـــي اســـتراتيجية تطبيـــق الحكومـــة الالكترونية					
ب- مدى مهارة الموظفين في التعامل مع النظم الإلكترونية:						
6	يمكنني التعامـــل مـــع البـــرامج والتطبيقات المستخدمة في مجال تكنولوجبا المعلومات					

م	درجة الموافقة العبـــارة	أوافق بدرجة كبيرة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق على الإطلاق
7	لدى من القدرات الذهنية ما يتيح لي اكتساب المزيد من المعـــارف والمهارات					
8	أواجه مواقف ومـــشكلات فـــي العمل يظهـــر خلالهـــا حـــاجتي لتطوير مهاراتي في مجال نظـــم الحاسوب والتطبيقات المختلفة					
9	ينعكس ما أتلقاه من تدريب على تطوير أدائي لعملي بمـــا يحقـــق قيمة مضافة للعائد من التدريب					
10	تساهم تكنولوجيا المعلومات فـــي توفير الوقت والمجهود بما يعمل على إتاحـــة الوقـــت للابتكـــار والإبداع في مجال العمل					
11	استخدام البريد الإلكتروني يؤدي إلـــى التواصـــل الفعـــال بـــين الموظفين والعملاء فـــي مجـــال الخدمات المرورية					
12	يمكنني التعامل مـــع الأعطـــال الالكترونية البسيطة التي تتطلـــب حلول سريعة					
13	ساهمت النظم الالكترونيـــة فـــي تطـــوير طـــرق أداء وانجـــاز الأعمال والمعاملات					
14	أعتقد أن الإنترنت لا غني عنـــه					

م	درجة الموافقة العبــارة	أوافق بدرجة كبيرة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق على الإطلاق
	في التعامل مع ادارة المرور					
15	يمكنني التوافق وتطويع إمكانياتي وفق أي تغيير أو تطوير يحــدث فـــي أســـاليب ونظـــم العمـــل الالكترونية					
ج- مدى توافر البنية الأساسية الالكترونية:						
16	تتوافر أجهزة ومعدات الحاسوب الكافية في مجال عملي					
17	لدى الموظفين إلمام كافي باللغـــة الانجليزية التـــي هـــي أســـاس استخدام الحاسوب					
18	لدى جميع الموظفين القدرة على اســـتخدام تطبيقـــات الأنظمـــة الالكترونية					
19	يتم مشاركة الموظفين في اتخـــاذ القـــرارات التـــي تخـــص أداء أعمالهم وفق النظام المطبق					
20	تحـــرص الادارة علـــى تـــوفير برامج مجتمعية للتثقيف وتعلـــيم تطبيقات الحاسوب					
21	تتخذ الادارة الاحتياطات اللازمة عند وضع أنظمة العمـــل علـــى شبكة الانترنت					
22	يتيح النظام المطبق استخدام الدفع النقدي الالكتروني على الانترنت					

م	درجة الموافقة العبـــارة	أوافق بدرجة كبيرة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق على الإطلاق
23	تتوافر البنية التحتية للاتـــصالات والشبكات					
24	تعقـــــد الادارة النـــــــدوات والمحاضرات التثقيفية للموظفين للتوعيـــة بأهميـــة التحـــول الالكتروني					
25	يتوفر الدعم المـــادي المناســب لتطوير الأنظمة الالكترونية					
د- آليات العمل بالنظم الالكترونية:						
26	تتوافق خطـــة الإدارة للخـــدمات الالكترونيـــة مـــع الإســـتراتيجية العامة لشرطة الـــشارقة لتطبيـــق مشروع الحكومة الالكترونية					
27	اتخذت الإدارة إجراءات واضحة للتحول الالكتروني					
28	تـــوفر الادارة الـــدعم المـــادي والمعنـــوي الـــلازم للتحـــول الالكتروني					
29	تتيح لي نظم العمل فرص الـــتعلم والتطوير دائماً					
30	تقييم الإدارة لأداء العاملين يتـــسم بالعدل والمساواة					
31	تطبيق أنظمة الحكومة الالكترونية يوفر العدالة في الحصول علـــى الخدمات					

32	تتوفر في الإدارة قاعات التدريب اللازمة لتدريب الموظفين					
33	توجد منهجية لتحديد احتياجات التدريب الفعلية مستمدة من نتائج تقييم أداء الموظفين					
34	تكافئ الادارة إنجازاتي ومجهوداتي بالتقدير مما يجعلني أبذل المزيد في سبيل تنمية معارفي وقدراتي ومهاراتي					
35	يتوفر نظام حوافز مناسب لتشجيع الموظفين على عملية التحول الالكتروني					
36	يوجد تعاون وتنسيق مع مركز نظم المعلومات لتطوير الخدمات الالكترونية					
37	تطبيق أنظمة الحكومة الالكترونية يوفر الوقت والمجهود ويحقق الشفافية					
38	الخدمات الالكترونية المتوفرة على الموقع الالكتروني متاحة بشكل ميسر ومبسط للجمهور					
39	تسهل الحكومة الالكترونية حصول الجمهور على الخدمات العامة بشكل متميز					
40	تم عمل دراسات فنية وإدارية لأخذ اعتبارات واحتياجات جميع المعنيين عند وضع خطة التحول للخدمات الالكترونية					

ملحق رقم (2)
استمارة استبيان الجمهور

بيانـــــات عامـــــــة :

1- العمر :

1.□ أقل من 30 سنة 2.□ من 30 إلى أقل من 40 سنة
3.□ من 40 إلى أقل من 50 سنة 4.□ من 50 سنة فأكثر

2- النوع :

1.□ ذكر 2.□ أنثى

3- الجنسية :

1.□ إماراتي 2.□ مجلس تعاون 3.□ عربي 4.□ آسيوي 5.□ أخرى

4- المؤهل العلمي :

1.□ دراسات عليا 2.□ مؤهل جامعي 3.□ دبلوم جامعي
4.□ ثانوية عامة 5.□ أقل من الثانوي

5- الحالة المهنية :

1.□ موظف حكومي 2.□ أعمال حرة 3.□ طالب
4.□ غير قادر على العمل 5.□ بدون عمل

6- معرفتك بإمكانية انجاز الخدمات المرورية عن طريق الهاتف:

1.□ أعلم وأستخدمه 2.□ أعلم ولا استخدمه 3.□ لا أعلم

7- معرفتك بإمكانية انجاز الخدمات المرورية عن طريق الموقع الالكتروني على الانترنت:

1.□ أعلم وأستخدمه 2.□ أعلم ولا استخدمه 3.□ لا أعلم

فيما يلي مجموعة من العبارات، برجاء التكرم بوضع علامة (✓) أمام الخانة التي تتفق ورأي سيادتكم:

م	درجة الموافقة العبارة	أوافق بدرجة كبيرة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق على الإطلاق
أ- مدى مهارة الجمهور في التعامل مع النظم الالكترونية:						
1.	تساهم تكنولوجيا المعلومات والنظم الالكترونية في توفير الوقت والمجهود بما يعمل على زيادة الرفاهية الاجتماعية.					
2.	أعتقد أن الإنترنت لا غنى عنه في التعامل مع خدمات المرور.					
3.	لدي القدرة على استخدام وتصفح الانترنت.					
4.	لدي القدرة على استخدام البريد الإلكتروني.					
5.	أفضل استخدام الدفع النقدي الالكتروني (بالهاتف أو الإنترنت) في معاملاتي.					
6.	يمكنني التعامل مع البرامج والتطبيقات المستخدمة في مجال تكنولوجيا المعلومات.					
7.	استخدام البريد الإلكتروني يؤدي إلى التواصل الفعال بين الموظفين والعملاء في مجال الخدمات المرورية.					

م	درجة الموافقة العبـــارة	أوافق بدرجة كبيرة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق على الإطلاق
8.	أمتلك جهاز حاسـوب متطـور لأداء وانجاز الأعمال والمعاملات					
9.	يمكنني التوافق وتطويع إمكانياتي مـع أي تغيير أو تطوير يحدث في أساليب ونظم المعاملات الالكترونية.					
10	لابد من تعمـيم اسـتخدام وتطبيـق الحكومـة الالكترونيـة فـي كافـة المجالات.					
ب- تفضيلات الجمهور في التعاملات الالكترونية:						
11	أفضل انجـاز معـاملاتي بواسـطة الحضور الشخصي لمقر الإدارة.					
12	أفضل استخدام الخدمات الالكترونيـة بواسطة الانترنت أو الهاتف.					
13	أفضل استلام الرخص أو أية مستندات خاصة بي عند انجاز معـاملاتي عـن طريق البريد العادي.					
14	أفضل تقديم الملاحظات أو الـشكاوى المرورية بواسطة الانترنت أو الهاتف.					
15	أفـضل التـذكير بمواعيـد إجـراء المعاملات المرورية عن طريق البريد الالكتروني أو الهاتف.					
16	أفضل إنجاز كافة معـاملات خـدمات المرور والدفع بواسطة بطاقات الـدفع النقدي الالكتروني.					

ج- المعوقات الشخصية في انجاز المعاملات المرورية الكترونيا دون الوصول لإدارة المرور:						
17	عدم الشعور بالأمان لوضع بياناتي وانجاز معاملاتي عن طريق الانترنت أو الهاتف.					
18	عدم الإلمام الشخصي بتطبيقات الأنظمة الالكترونية.					
19	ارتفاع تكلفة الاتصال بالانترنت.					
20	عدم الإلمام الكافي باللغة الانجليزية التي هي أساس استخدام الحاسوب.					
21	عدم وجود برامج مجتمعية للتثقيف وتعليم تطبيقات الحاسوب.					
22	عدم الشعور بالأمان باستخدام الدفع النقدي الالكتروني.					
23	عدم توفر التطبيقات الضرورية لإنجاز المعاملات على الموقع الالكتروني أو عن طريق الهاتف.					
د- كفاءة الخدمات الالكترونية الحالية في تلبية احتياجات الجمهور في خدمات المرور:						
24	من السهل الوصول إلى الموقع الإلكتروني لشرطة الشارقة.					
25	سهولة البحث عما أحتاج إليه في الموقع الإلكتروني لشرطة الشارقة.					
26	محتويات الموقع الإلكتروني لشرطة الشارقة في خدمات المرور والتراخيص واضحة.					
27	من السهل معرفة الوثائق المطلوبة للإجراءات المختلفة التي احتاج إليها.					
28	من السهل دفع المخالفة بواسطة الموقع الالكتروني دون ارتكاب أخطاء.					

29	الولوج إلى الموقع الالكتروني يتم بسهولة ويسر.					
30	الخدمات التي يقدمها الموقع شاملة لكل ما أحتاج إليه من معاملات مرورية.					
31	ساهم الموقع في تسهيل الإجراءات الخاصة بي.					
32	يتم تحديث المعلومات والبيانات في الموقع باستمرار.					
33	استخدام الموقع الإلكتروني يساهم في ادخار الوقت والجهد.					
34	استخدام الموقع الإلكتروني يساهم في ادخار أموالي.					
35	ساهم الموقع في تحقيق مستوى جودة متميز للخدمات المقدمة.					
36	من السهل استخدام البرامج المساندة بالموقع الإلكتروني					
37	سهولة الوصول للخدمات المرورية عن طريق الهاتف					
38	الانتقال بين الاختيارات المختلفة المقدمة بواسطة الهاتف تتم بسهولة ويسر.					
39	الخدمات المقدمة عن طريق الهاتف شاملة لكل ما أحتاج إليه من معاملات مرورية.					
40	سهولة إجراء المعاملات المختلفة بواسطة الهاتف.					

والله ولي التوفيق،،،

ملحق رقم (3)

استمارة استبيان الجمهور باللغة الانجليزية

General Information

1. **Age:**

   1. □ < 30 2. □ > 30 and < 40
   3. □ >40 and <50 4. □ > 50

2. **Sex:**

   1. □ Male 2. □ Female

3. **Nationality:**

   1. □ U.A.E 2. □ GCC 3. □ Arabic
   4. □ Asian 5. □ Other

4. **Educational Level:**

   1. □ Graduate 2. □ University Degree
   3. □ Diploma 4. □ High School
   5. □ Less Than High School

5. **Professional Status**

   1. □ Public Servant 2. □ Freelancer
   3. □ Student 4. □ Not Able To Work
   5. □ Unemployed

6. **Do You Know That Traffic Department Services Can Be Completed By Phone?**

   1. □ I Know And I Use It 2. □ I Know And I Don’t Use It
   3. □ I Don’t Know

7. **Do You Know That Traffic Department Services Can Be Completed Through Their Web Site?**

   1. □ I Know And I Use It 2. □ I Know And I Don’t Use It

3. □ I Don’t Know

Please Tick The Answer You Find Most Appropriate:

#	Answer / Phrase	Highly Agree	Agree	I Don’t Know	I Don’t Agree	I Don’t Agree At All
A. The Skill Of The Public In Dealing With Electronic Systems:						
1	Information technology and electronic systems contributes in saving time and effort which will increase social welfare.					
2	I think that the Internet is indispensable in dealing with traffic services.					
3	I know how to use and browse the internet.					
4	I know how to send and receive emails.					
5	I prefer electronic payments in my transactions (by phone or by internet).					
6	I can deal with programs and applications used in the field of information technology.					
7	Using emails leads to effective communication					

	between staff and customers in the area of traffic services					
8	I own a computer which enables me to perform my business and transactions.					
9	I can adapt my potential and compatibility with any change or development occurs in the methods and systems for electronic transactions					
10	The use of Electronic Government should be implemented in all areas.					
B. Public Preferences While Using Electronic Transactions:						
11	I prefer completing my transactions by personal presence in the headquarter.					
12	I prefer using electronic service by internet or phone.					
13	Better to receive licenses or any documents at the completion of my own transactions through regular mail.					

14	I prefer submitting my remarks and complains through internet or phone.					
15	I prefer to be reminded through email or phone of my traffic transactions appointments.					
16	I prefer paying my traffic services fees through electronic cash payment cards.					
C. Personal Obstacles In Completing Traffic Transactions Electronically:						
17	Not feeling safe to put my personal information and transactions through the internet or by phone.					
18	Not knowing how to deal electronic applications.					
19	The high cost of connecting to the internet.					
20	Not having a good command of English which is considered as the computer language.					
21	Lack of community-based programs to educate and teach computer					

	applications.					
22	I don’t feel safe while using electronic cash payments.					
23	Lack of the necessary applications to complete transactions on the website or by phone.					
D. The efficiency of electronic services to meet the current needs of the public in traffic services:						
24	It is easy to access Sharjah Police website.					
25	It easy to locate information needed in Sharjah Police website					
26	The contents of the website of Sharjah Police Traffic Services are clear.					
27	It is easy to know what documents needed for various transactions.					
28	It is easy to pay traffic fines through the website.					
29	Accessing the website is easy.					
30	Services provided by the website are comprehensive.					
31	The website contributed in					

	facilitating my transactions.					
32	Data and information in the website is being updated regularly.					
33	The use of the website contributes in saving time and effort.					
34	The use of the website contributes in saving money.					
35	The website contributed in achieving a distinct level in services provided.					
36	It is easy to use supported software within the website.					
37	Accessing services provided by traffic department by phone is easy.					
38	Transition between different choices made by phone are easy.					
39	Services provided by phone are comprehensive.					
40	Ease of conducting various transactions by phone.					

ملحق رقم (4)

جدول رقم (27) الصدق التمييزي لعبارات استمارة الاستبيان للعينة الأولى

رقم العبارة	قيمة ت	المعنوية	متوسط الاختلافات	الفئة الدنيا	الفئة العليا
X11	60.595	.000	3.90263	3.7760	4.0293
X112	44.204	.000	3.42105	3.2689	3.5732
X113	28.980	.000	2.15789	2.0115	2.3043
X114	49.027	.000	3.59737	3.4531	3.7416
X115	47.196	.000	3.52368	3.3769	3.6705
X12	43.374	.000	3.38684	3.2333	3.5404
X122	55.493	.000	3.73421	3.6019	3.8665
X123	54.749	.000	3.90789	3.7675	4.0482
X124	27.536	.000	2.02105	1.8767	2.1654
X125	28.515	.000	2.43158	2.2639	2.5992
X126	58.578	.000	3.81579	3.6877	3.9439
X127	45.690	.000	3.77105	3.6088	3.9333
X128	61.910	.000	3.81579	3.6946	3.9370
X129	49.966	.000	3.95000	3.7946	4.1054
X1210	30.933	.000	2.11316	1.9788	2.2475
X13	42.165	.000	3.54211	3.3769	3.7073
X132	30.183	.000	2.30263	2.1526	2.4526
X133	42.723	.000	3.59474	3.4293	3.7602
X134	30.128	.000	2.25000	2.1032	2.3968
X135	31.929	.000	2.67105	2.5066	2.8355
X136	49.751	.000	3.85000	3.6978	4.0022

الفئة العليا	الفئة الدنيا	متوسط الاختلافات	المعنوية	قيمة ت	رقم العبارة
3.9245	3.6071	3.76579	.000	46.658	X137
3.8539	3.5618	3.70789	.000	49.920	X138
2.5852	2.2727	2.42895	.000	30.572	X139
3.9548	3.6979	3.82632	.000	58.576	X1310
3.9771	3.7176	3.84737	.000	58.303	Y1
3.9922	3.7183	3.85526	.000	55.337	Y12
3.8472	3.5844	3.71579	.000	55.597	Y13
2.8835	2.5534	2.71842	.000	32.383	Y14
3.7134	3.4287	3.57105	.000	49.319	Y15
2.3154	**2.0109**	**2.16316**	**.643**	**27.930**	**Y16**
3.9228	3.6614	3.79211	.000	57.038	Y17
2.3552	2.0500	2.20263	.000	28.382	Y18
2.3920	2.0817	2.23684	.000	28.348	Y19
2.7371	2.4103	2.57368	.000	30.965	Y110
3.9614	3.7070	3.83421	.000	59.277	Y111
3.5442	3.2032	3.37368	.000	38.906	Y112
4.0009	3.7676	3.88421	.000	65.471	Y113
3.6954	3.3624	3.52895	.000	41.675	Y114
2.8037	2.5016	2.65263	.000	34.526	Y115

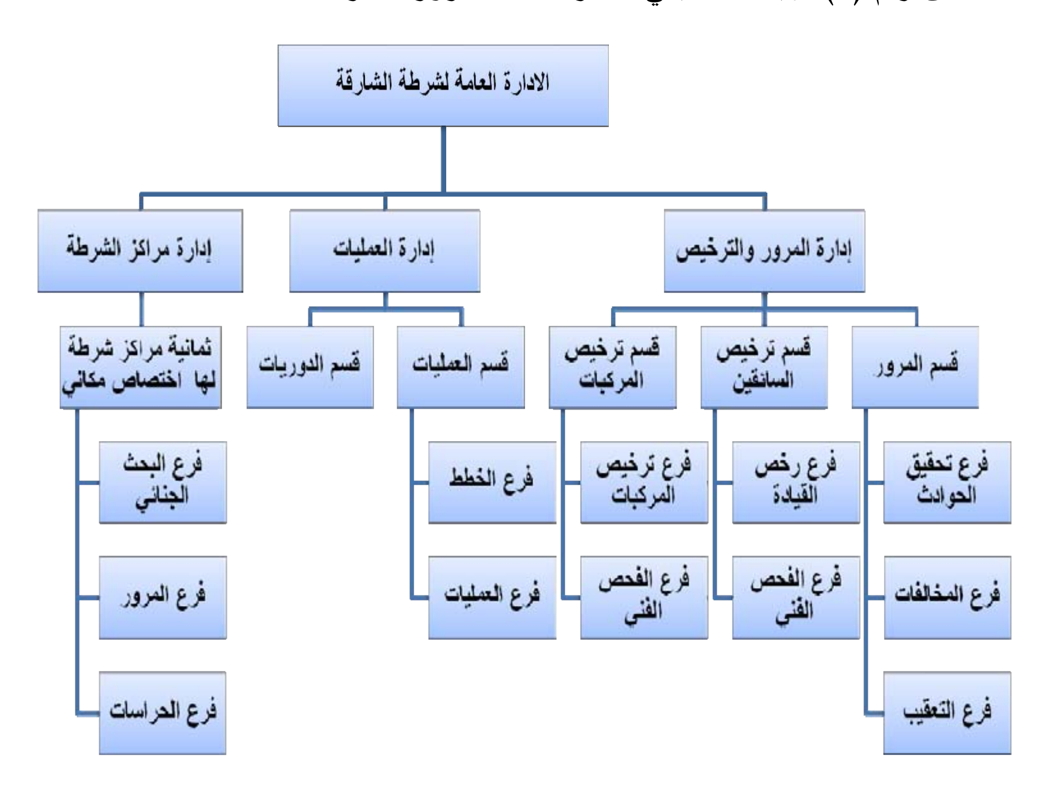
ملحق رقم (5)

جدول رقم (28) الصدق التمييزي لعبارات استمارة الاستبيان للعينة الثانية

رقم العبارة	قيمة ت	المعنوية	متوسط الاختلافات	الفئة الدنيا	الفئة العليا
X21	40.281	.000	4.01282	3.8160	4.2096
X212	32.626	.000	3.61538	3.3965	3.8343
X213	28.183	.000	3.46154	3.2189	3.7042
X214	32.803	.000	3.64103	3.4218	3.8603
X215	25.304	.000	2.87179	2.6476	3.0960
X216	24.673	.000	3.10256	2.8542	3.3510
X217	36.412	.000	3.76282	3.5587	3.9670
X218	37.294	.000	3.85897	3.6546	4.0634
X219	19.837	.000	2.62821	2.3665	2.8899
X2110	27.323	.000	3.43590	3.1875	3.6843
X22	20.341	.000	2.57692	2.3267	2.8272
X222	17.529	.000	2.29487	2.0363	2.5535
X223	21.409	.000	2.63462	2.3915	2.8777
X224	40.462	.000	4.29487	4.0852	4.5046
X225	26.746	.000	3.17308	2.9387	3.4074
X226	20.816	.000	2.41667	2.1873	2.6460
X23	18.642	.000	2.23718	2.0001	2.4742
X232	37.897	.000	4.14744	3.9312	4.3636
X233	23.405	.000	3.20513	2.9346	3.4756
X234	25.505	.000	3.41667	3.1520	3.6813
X235	20.022	.000	2.87179	2.5885	3.1551
X236	18.012	.000	2.54487	2.2658	2.8240

الفئة العليا	الفئة الدنيا	متوسط الاختلافات	المعنوية	قيمة ت	رقم العبارة
3.3287	4.9021	4.11538	.568	38.113	X237
3.5831	3.0835	3.33333	.000	26.360	Y2
4.0447	3.6476	3.84615	.000	38.264	Y22
3.9901	3.5868	3.78846	.000	37.109	Y23
3.0930	2.5737	2.83333	.000	21.558	Y24
3.9901	3.5868	3.78846	.000	37.109	Y25
3.5131	3.0125	3.26282	.000	25.750	Y26
2.7691	2.2693	2.51923	.000	19.915	Y27
4.0711	3.6597	3.86538	.000	37.122	Y28
3.6170	3.1138	3.36538	.000	26.426	Y29
3.6423	3.1398	3.39103	.000	26.662	Y210
3.8386	3.3409	3.58974	.000	28.495	Y211
3.9662	3.5595	3.76282	.000	36.554	Y212
4.1631	3.6959	3.92949	.676	33.225	Y213
3.0494	4.6942	3.87179	.000	43.066	Y214
4.1468	3.6737	3.91026	.000	32.653	Y215
2.3241	1.9067	2.11538	.000	20.022	Y216
3.8513	3.4308	3.64103	.000	34.210	Y217

ملحق رقم (6) الهيكل التنظيمي للادارة العامة لمرور الشارقة



ملحق رقم (7)

السادة المحكمين للاستبانة

1) ا.د.حازم حسني، رئيس قسم تطبيقات الحاسب الآلي بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة القاهرة.
2) أحمد المأمون عبد الله، فني تحليل إحصاء بمركز البحوث بشرطة الشارقة.
3) د.أشرف السيد عبدالباري، خارج الهيئة التدريسية، كلية التجارة، جامعة عين شمس.

4) د.حسن أحمد المالكي، مدير فرع نظم المعلومات ومحاضر مادة الحاسب الآلـــي بكلية الشرطة بدولة الإمارات.
5) د.سيف سالم القايدي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة الإمارات.
6) د.عبد الكريم ابوالفتوح درويش، خبير ورئيس شعبة الإدارة الاستراتيجية بمركز البحوث بشرطة الشارقة.
7) د.قاسم أحمد عامر، رئيس شعبة الإحصاء بمركز بحوث شرطة الشارقة.
8) د.يوسف شمس الدين عبد الحميد شابسوغ، خبير ورئيس شعبة الإدارة الأمنيـــة بمركز البحوث بشرطة الشارقة.
9) عقيد/د.جاسم محمد إبراهيم البكر، نائب مدير مدرسة الشرطة بدولة الإمارات.
10) عقيد/د.سالم جروان النقبي، مدير أكاديمية العلوم الشرطية بالشارقة.
11) عقيد/عارف محمد الشامسي، مدير إدارة المرور والترخيص بالشارقة.
12) مقدم/د.سرحان حسن المعيني، نائب مدير أكاديمية العلوم الشرطية بالشارقة.
13) نقيب/بشير صالح البلبيسي، مركز البحوث والدراسات الأمنية في القيادة العامـــة لشرطة أبوظبي.